

TUGAS AKHIR - KS141501

**ANALISIS KINERJA PENJUAL ONLINE PADA
KANAL *MOBILE CHATTING* UNTUK
PENJUALAN PRODUK *COOKWARE* (STUDI
KASUS: *FORBENTO.COM*)**

***ONLINE SALESMAN PERFORMANCE ANALYSIS
IN SELLING COOKWARE PRODUCT OVER
MOBILE CHATTING CHANNEL (CASE STUDY:
FORBENTO.COM)***

**SAFRINA KHARISMA IMANDANI
NRP 5213 100 028**

**Dosen Pembimbing
Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc
Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc**

**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017**

TUGAS AKHIR - KS141501

**ANALISIS KINERJA PENJUAL ONLINE PADA
KANAL *MOBILE CHATting* UNTUK
PENJUALAN PRODUK COOKWARE (STUDI
KASUS: FORBENTO.COM)**

SAFRINA KHARISMA IMANDANI
NRP 5213 100 028

Dosen Pembimbing
Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc
Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017

UNDERGRADUATE THESES - KS141501

***ONLINE SALESMAN PERFORMANCE ANALYSIS
IN SELLING COOKWARE PRODUCT OVER
MOBILE CHATTING CHANNEL (CASE STUDY:
FORBENTO.COM)***

**SAFRINA KHARISMA IMANDANI
NRP 5213 100 028**

Dosen Pembimbing

Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc

Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc

DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEMS

Information Technology Faculty

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2017

Lembar Pengesahan

**ANALISIS KINERJA PENJUAL ONLINE PADA
KANAL *MOBILE CHATTING* UNTUK PENJUALAN
PRODUK *COOKWARE* (STUDI KASUS:
FORBENTO.COM)**

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

SAFRINA KHARISMA IMANDANI
NRP. 5213100028

Surabaya, 30 Mei 2017

**KETUA
JURUSAN SISTEM INFORMASI**

Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom
NIP. 196503101991021001

Lembar Persetujuan

ANALISIS KINERJA PENJUAL ONLINE PADA KANAL *MOBILE CHATTING* UNTUK PENJUALAN PRODUK *COOKWARE* (STUDI KASUS: FORBENTO.COM)

TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh:

SAFRINA KHARISMA IMANDANI
NRP. 5213100028

**Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian: 27 April 2017
Periode Wisuda : September 2017**

Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc.


(Pembimbing I)

Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.


(Pembimbing II)

Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D


(Penguji I)

Andre Parvian, S.Kom., M.Sc.


(Penguji II)

ANALISIS KINERJA PENJUAL ONLINE PADA KANAL *MOBILE CHATTING* UNTUK PENJUALAN PRODUK *COOKWARE* (STUDI KASUS: FORBENTO.COM)

Nama Mahasiswa : Safrina Kharisma Imandani
NRP : 5213100028
Jurusan : Sistem Informasi FTIf – ITS
Pembimbing I : Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc
Pembimbing II : Amna Shifia N, S.Kom., M.Sc

ABSTRAK

Salesman online sekarang lazim ditemukan dalam dunia bisnis dalam meningkatkan penjualan melalui internet. Salah satu usaha yang menggunakan jasa salesman online adalah Forbento.com. Forbento.com adalah sebuah perusahaan skala mikro di Indonesia yang menyediakan beragam peralatan memasak untuk menyiapkan dan menyajikan makanan bergaya Jepang. Untuk menjual produk-produknya, Forbento.com menggunakan layanan mobile chatting yang dikelola oleh dua salesman online. Selama periode enam tahun, jumlah penjualan naik-turun secara bervariasi. Pemilik Forbento.com berasumsi bahwa salah satu dari permasalahan dalam closing transaction yang terletak pada kinerja salesman online. Oleh karena itu, penting untuk menilai kinerja dari kedua salesman. Saat ini, manajer cenderung bergantung pada penilaian ahli secara subjektif sebagai satu-satunya metode dalam menentukan kinerja salesman online dimana hasilnya tidak dapat di pertanggungjawabkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan sebuah metode untuk mengevaluasi kinerja salesman online berdasarkan pada catatan percakapan dalam mobile chatting. Ada lima

pengukuran yang digunakan yaitu response time, sales rate, sales amount, sales product quantity dan Product variance. Penulis menggunakan statistik deskriptif untuk menganalisis data selama dua bulan. Selanjutnya, penulis menggunakan uji Independent-Samples T test untuk membandingkan kinerja kedua salesman online yang didasari pada pengukuran yang telah disebutkan sebelumnya.

Hasil penelitian menggunakan uji Independent-Samples T test menunjukan bahwa kinerja salesman online A lebih baik secara signifikan jika dibandingkan dengan salesman online B dalam hal response time. Sedangkan untuk kinerja salesman online A dan salesman online B tidak berbeda secara signifikan dalam hal sales amount, sales rate, product quantity, dan product variance.

Kata kunci : Kinerja, Statistik Deskriptif, Mobile Chatting, Independent-Samples T-Test

**ONLINE SALESMAN PERFORMANCE ANALYSIS
IN SELLING COOKWARE PRODUCTS OVER
MOBILE CHATTING CHANNEL (CASE STUDY:
FORBENTO.COM)**

Student Name : Safrina Kharisma Imandani
NRP : 5213100028
Major : Information Systems FTIF-ITS
Supervisor I : Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc
Supervisor II : Amna Shifia N, S.Kom., M.Sc

ABSTRACT

Online salesmen are prevalent in business nowadays to boost sales over the internet. One organization that uses online salesman is Forbento.com. Forbento.com is an Indonesian small company that provides a wide array of cookware to prepare and present Japanese-style food. In order to sell its products, Forbento.com uses mobile chatting managed by two online salesmen. Over the six-year period, the sales number fluctuates variably. The owner suspect that one of the problem in sales closing lies on the online salesman performance. Hence, it is important to assess the performance of both salesmen. Currently, the manager depends on subjective expert judgement as the sole method in determining the salesman performance in which the result is truly unreliable.

This study aims to propose a method that evaluate salesman performance based on mobile chat conversation records. There are five measurements used in this study, they are response time, sales rate, sales amount, sales product quantity and product variant. We use descriptive statistics to analyze the two-months data. Furthermore, we employ Independent-Samples T T-test to compare the performance of both online salesmen based on the aforementioned measurements.

The result of the study using Independent-Sample T test showed that the performance of online salesman A is significantly better than online salesman B in term of response time. As for the performance of online salesman A and online salesman B do not differ significantly in term of sales amount, sales rate, product quantity, and product variance.

Keywords : Performance, Descriptive Statistics, Mobile Chatting, Independent-Samples T-Test

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “**Analisis Kinerja Penjual Online Pada Kanal *Mobile Chatting* Untuk Penjualan Produk *Cookware* (Studi Kasus: *Forbento.Com*)**” yang merupakan salah satu karya penulis untuk Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Tugas akhir ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak di bawah ini, yaitu:

1. Orang tua penulis yaitu Drs. Mokhamad Banu dan Dra. Lilik Prasetyowati serta keluarga yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta semangat tiada henti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, utamanya kakek penulis yaitu Miswan Tyas Hadi dan juga nenek penulis.
2. Bapak Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya.
3. Bapak Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc dan Ibu Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc selaku dosen pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pemahaman baru bagi penulis.
4. Bapak Radityo Prasentianto Wibowo, S.Kom, M.Kom dan Ibu Rahayu selaku pemilik *Forbento.com* yang telah mengijinkan pemilik untuk mengambil studi kasus dan data

serta memberikan arahan dan bantuan selama pengerjaan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Prof. Ir. Arif Djunaidy, M.Sc., Ph.D. selaku dosen wali penulis yang memberikan dukungan selama penulis menempuh kuliah di Sistem Informasi.
6. Ari Agustina , Siti Oryza Khairunnisa, dan Ashma Hanifah selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan bantuan serta memotivasi penulis untuk meraih hal-hal positif selama kuliah dan pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Chandra Surya Wicaksono dan Nadya Chandra Rosianti “Perkutut Squad” sahabat penulis yang selalu ada saat penulis berkeluh kesah serta selalu memberi motivasi dalam pengerjaan tugas akhir ini.
8. Kevin Setiawan, Robbigh Faubendri, Ervi Ritya, dan Rani Oktavia yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Adimas Eka Putra, Kirana Gita, Nanda Puji, Daniel Surya dan teman-teman Kabinet BEM FTIf Ledakan Inovasi lainnya yang selama ini memberikan pengalaman positif bagi penulis selama berkuliah.
10. Anindya Astri Garini dan teman teman FAIRIES yang memberikan bantuan selama kuliah dan motivasi selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
11. Nadhira Fidelia sebagai *partner* terbaik selama kuliah dan teman-teman Talkshow ITS Expo yang telah memberikan pengalaman positif serta dukungan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
12. Teman teman Laboratorium ADDI khususnya Tetha Valianta dan Laboratorium Sistem Enterprise yang memberikan tempat penulis bernaung dan mencari inspirasi dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

13. Seluruh teman – teman, Keluarga Beltranis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
14. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas segala bantuannya kepada saya selama kuliah di Jurusan Sistem Informasi hingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan di dalamnya. Dan oleh karena itu penulis meminta maaf atas segala kesalahan yang dibuat penulis dalam buku tugas akhir ini. Penulis meembuka pintu selebar lebarnya bagi pihak yang ingin memberikan kritik dan saran, dan penelitian selanjutnya yang ingin menyempurnakan karya dari tugas akhir ini. Semoga buku tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Surabaya, Maret 2017

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penulisan	5
1.6 Relevansi	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori	9
2.2.1 Forbento.com.....	9
2.2.2 Pengukuran Kinerja.....	10
2.2.3 <i>Mobile Chatting</i>	12
2.2.4 Statistik Deskriptif.....	14

2.2.5 Analisis <i>Variance</i>	15
2.2.6 <i>Independent-Samples T-test</i>	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Identifikasi Masalah	18
3.2 Studi Literatur.....	18
3.3 Menentukan Hipotesis	19
3.4 Pengolahan Data	20
3.5 Uji Statistik Deskriptif.....	20
3.6 Uji Independent-Samples T-test	21
3.7 Analisis Hasil Wawancara Owner	21
3.8 Kesimpulan dan Saran	22
BAB 4 PERANCANGAN.....	27
4.1 Studi Kasus	27
4.2 Definisi Variabel.....	30
4.3 Definisi Hipotesis	37
4.4 Pengolahan Data	38
BAB 5 IMPLEMENTASI	55
5.1 Profil Data.....	55
5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	64
5.3 Uji Hipotesis Independent-Samples T-test	66
BAB 6 HASIL, PEMBAHASAN, DAN ANALISIS	69
6.1 Hasil Analisis Deskriptif	69
6.2 Hasil Analisis Uji Hipotesis Independent-Samples T Tes	79
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	101

7.1 Kesimpulan.....	101
7.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
BIODATA PENULIS	107
LAMPIRAN A	109
LAMPIRAN B	115
LAMPIRAN C	225

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Roadmap Penelitian Laboratorium Sistem Enterprise	6
Gambar 2.1 Tampilan Website Forbento.com (source: http://Forbento.com/)	10
Gambar 2.2 Infografis Perilaku Pengguna Internet Berdasarkan Perangkat yang Digunakan [1]	13
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir	17
Gambar 4.1 <i>Transkrip WhatsApp</i> Sebelum Diubah Dalam Tabel Excel.....	42
Gambar 4.2 Data Transkrip pada SPSS	47
Gambar 4.3 Tampilan Jendela Descriptive	48
Gambar 4.4 Tampilan Menentukan Variabel yang Dilakukan Analisis Deskriptif	49
Gambar 4.5 Jendela Option <i>Descriptive</i>	50
Gambar 4.6 Tampilan Jendela <i>Independent-Samples T Test</i>	51
Gambar 4.7 Tampilan Menentukan Variabel yang Dilakukan Uji <i>Independent-Samples T Test</i>	52
Gambar 4.8 Jendela Tampilan <i>Define Group</i>	52
Gambar 4.9 Penentuan <i>Confidence Interval</i>	53
Gambar 5.1 Grafik Rekap Transkrip	55
Gambar 5.2 Grafik Total <i>Response time</i>	56
Gambar 5.3 Grafik Rata-rata <i>Response time</i>	57
Gambar 5.4 Grafik Total <i>Sales Rate</i>	58
Gambar 5.5 Grafik Rata-rata <i>Sales Rate</i>	59
Gambar 5.6 Grafik Total Sales Amount.....	60
Gambar 5.7 Grafik Rata-Rata <i>Sales Amount</i>	61
Gambar 5.8 Grafik Total Product Quantity.....	61
Gambar 5.9 Grafik Rata-rata <i>Product Quantity</i>	62
Gambar 5.10 Grafik Total Product Variant.....	63
Gambar 5.11 Grafik Rata-rata <i>Product Variant</i>	64

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 3.1 Rangkuman Metodologi.....	23
Tabel 4.1 Profil <i>Salesman Online</i>	27
Tabel 4.2 Definisi data Transkrip terhadap Variabel	39
Tabel 4.3 Transformasi Data Transkrip ke Excel.....	40
Tabel 4.4 <i>Transkrip WhatsApp</i> yang Telah Diubah Dalam Tabel <i>Excel</i>	43
Tabel 6.1 Hasil Statistic Descriptive dari Keseluruhan Data Transkrip	69
Tabel 6.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Salesman Online A.....	72
Tabel 6.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Salesman Online B.....	76
Tabel 6. 4 Tabel Hasil Uji Hipotesis Independent T-tes Keseluruhan.....	80
Tabel 6.5 Statistik Deskriptif Response time	81
Tabel 6.6 Statistik Deskriptif Sales Rate.....	82
Tabel 6.7 Statistik Deskriptif Sales Amount	84
Tabel 6.8 Statistik Deskriptif Product Quantity	85
Tabel 6.9 Statistik Deskriptif Product Quantity	87
Tabel 6.10 Tabel Hasil Uji Hipotesis Independent T-test Per- Bulan	88
Tabel 6.11 Statistik Deskriptif Response time Bulan Desember	90
Tabel 6.12 Statistik Deskriptif Response time Bulan Januari	91
Tabel 6.13 Statistik Deskriptif Sales Rate Bulan Desember ..	92
Tabel 6.14 Statistik Deskriptif Sales Rate Bulan Januari.....	93
Tabel 6.15 Statistik Deskriptif Sales Amount Bulan Desember	94
Tabel 6.16 Statistik Deskriptif Sales Amount Bulan Januari	95
Tabel 6.17 Statistik Deskriptif Product Quantity Bulan Desember.....	96
Tabel 6.18 Statistik Deskriptif Product Quantity Bulan Januari	97

Tabel 6.19 Statistik Deskriptif <i>Product variance</i> Bulan Desember.....	98
Tabel 6.20 Statistik Deskriptif <i>Product variance</i> Bulan Januari	99
Tabel B.1 Tabel Rekap <i>Transkrip Response time Salesman Online A</i> Bulan Desember.....	115
Tabel B.2 Tabel Rekap <i>Transkrip Response time Salesman Online A</i> Bulan Januari	121
Tabel B.3 Tabel Rekap <i>Transkrip Response time Salesman Online B</i> Bulan Desember.....	137
Tabel B.4 Tabel Rekap <i>Transkrip Response time Salesman Online B</i> Bulan Desember.....	163
Tabel B.5 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Rate Salesman Online A</i> Bulan Desember	166
Tabel B.6 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Rate Salesman Online A</i> Bulan Januari	169
Tabel B.7 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Rate Salesman Online B</i> Bulan Desember.....	174
Tabel B.8 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Rate Salesman Online B</i> Bulan Januari	181
Tabel B.9 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Amount Salesman Online A</i> Bulan Desember.....	182
Tabel B.10 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Amount Salesman Online A</i> Bulan Januari	185
Tabel B.11 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Amount Salesman Online B</i> Bulan Desember.....	191
Tabel B.12 Tabel Rekap <i>Transkrip Sales Amount Salesman Online B</i> Bulan Januari	198
Tabel B.13 Tabel Rekap <i>Transkrip Product Quantity Salesman Online A</i> Bulan Desember.....	199
Tabel B.14 Tabel Rekap <i>Transkrip Product Quantity Salesman Online A</i> Bulan Januari	201

Tabel B.15 Tabel Rekap <i>Transkrip Product Quantity Salesman Online</i> B Bulan Desember.....	203
Tabel B.16 Tabel Rekap <i>Transkrip Product Quantity Salesman Online</i> B Bulan Januari	208
Tabel B.17 Tabel Rekap <i>Transkrip Product variance Salesman Online</i> A Bulan Desember	209
Tabel B.18 Tabel Rekap <i>Transkrip Product variance Salesman Online</i> A Bulan Januari	211
Tabel B.19 Tabel Rekap <i>Transkrip Product variance Salesman Online</i> B Bulan Desember.....	217
Tabel B.20 Tabel Rekap <i>Transkrip Product variance Salesman Online</i> B Bulan Januari	223
Tabel C.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Salesman Online</i> A Bulan Desember	225
Tabel C.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Salesman Online</i> A Bulan Januari.....	226
Tabel C.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Salesman Online</i> B Bulan Desember	227
Tabel C.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Salesman Online</i> B Bulan Januari	228
Tabel C.5 Hasil Uji Hipotesis <i>Independent-samples T test</i> Variabel <i>Response Time</i>	229
Tabel C.6 Hasil Uji Hipotesis <i>Independent-samples T test</i> Variabel <i>Sales Rate</i>	230
Tabel C.7 Hasil Uji Hipotesis <i>Independent-samples T test</i> Variabel <i>Sales Amount</i>	231
Tabel C. 8 Hasil Uji Hipotesis <i>Independent-samples T test</i> Variabel <i>Product Qunatity</i>	232
Tabel C.9 Hasil Uji Hipotesis <i>Independent-samples T test</i> Variabel <i>Product variance</i>	233
Tabel C.10 Hasil Uji Hipotesis <i>Independent-samples T test</i> Variabel <i>Response Time</i> Per-Bulan	234
Tabel C.11 Hasil Uji Hipotesis <i>Independent-samples T test</i> Variabel <i>Sales Rate</i> Per-Bulan	235

Tabel C.12 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test*
Variabel *Sales Amount* Per-Bulan236

Tabel C.13 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test*
Variabel *Product Quality* Per-Bulan237

Tabel C.14 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test*
Variabel *Product variance* Per-Bulan238

Tabel C. 15 Hasil Uji Hipotesis Independent-samples T test
Variabel Product Quantity dengan *Confidence Interval 90%*
.....239

BAB 1

PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan akan menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan tugas akhir, dan manfaat yang akan didapat dari pengerjaan tugas akhir (bagi akademis dan bagi organisasi).

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang dengan pesat salah satunya adalah perkembangan internet. Internet membawa dampak yang besar untuk segala aspek, salah satunya berpengaruh dalam dunia bisnis dan pemasaran. Hal ini dipengaruhi jumlah pengguna internet yang terus tumbuh pesat sehingga dapat menjadi pasar yang mempunyai banyak keuntungan baik bagi perusahaan maupun konsumen. Berdasarkan pada hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2016 mencapai 132,7 juta pengguna atau sekitar 51,5% dari total jumlah penduduk Indonesia. Pengguna internet pada tahun 2016 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2014 yakni sebesar 88,1 juta pengguna, terjadi kenaikan sebesar 44,6 juta pengguna dalam kurun waktu 2 tahun [1].

Perkembangan teknologi dan jumlah pengguna internet yang semakin berkembang memberikan peluang bagi pengusaha skala mikro atau yang disebut UMKM (Unit Mikro Kecil dan Menengah) untuk mengembangkan bisnisnya secara online. UMKM berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 merupakan sebuah usaha produktif yang berdiri sendiri dan dijalankan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan

merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki atau dikuasai sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM [2]. Perkembangan UMKM di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM pada tahun 2013 mencapai 1,361,129 [3]. Semakin banyaknya usaha UMKM yang ada menyebabkan timbulnya persaingan usaha. Untuk mempertahankan usahanya, para pelaku UMKM dituntut untuk melakukan inovasi dan mengikuti perkembangan arus globalisasi dengan memanfaatkan perkembangan internet. Salah satu solusi yang dilakukan oleh para pelaku UMKM adalah dengan memanfaatkan perkembangan website, e-commerce, *social commerce* dan *mobile chatting* untuk membantu meningkatkan penjualan produk.

Forbento.com adalah salah satu yang memanfaatkan perkembangan internet untuk membantu penjualan produknya. Forbento.com adalah UMKM yang bergerak dalam bidang *cookware* dengan produk utama menyediakan peralatan untuk menyiapkan dan menyajikan makanan bergaya Jepang atau yang disebut bento. Proses penjualan yang dilakukan oleh Forbento adalah berbasis *offline* dan *online*, penjualan secara *offline* dilakukandengan membuka sebuah toko dan secara *online* dalam melakukan transaksi penjualannya pada website dan *social media* yang digunakan pembeli akan terhubung dengan *mobile chatting* untuk melakukan pemesanannya. Dalam melakukan penjualannya melalui *mobile chatting* Forbento.com menggunakan aplikasi *Whatsapp*. Pada pengoperasian aplikasi ini terdapat dua *salesman online* yang membantu dalam layanan penjualan melalui *mobile chatting*.

Berdasarkan data penjualan selama periode enam tahun, jumlah penjualan naik-turun secara bervariasi. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik Forbento.com. Pemilik Forbento.com mengasumsikan bahwa hal ini berkaitan dengan kinerja *salesman online* (hasil wawancara dapat dilihat pada *Lampiran A*). Pengukuran kinerja layanan ini sangat penting dilakukan karena kualitas layanan dapat mendorong atau mempengaruhi keinginan membeli dari pelanggan [4]. Kondisi ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh *salesman online* akan berdampak pada peningkatan penjualan produk Forbento.com.

Dengan adanya tugas akhir ini diharapkan untuk dapat mengusulkan sebuah metode untuk mengevaluasi kinerja *salesman online*. Pada penelitian ini data yang akan digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap *salesman online* berdasarkan pada catatan percakapan dalam *mobile chatting*. Terdapat lima variabel pengukuran yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja *sales online* yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *sales product quantity* dan *Product variance*. Analisis yang dilakukan terhadap data dengan menggunakan statistik deskriptif. Selanjutnya, penulis menggunakan uji *Independent-Samples T-Test* untuk membandingkan kinerja kedua *salesman online* berdasarkan pada pengukuran variabel yang telah disebutkan sebelumnya, untuk melihat seberapa signifikan perbedaan kinerja kedua *salesman online* pada Forbento.com.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang dapat menjadi fokus dan akan diselesaikan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Apakah kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *respon time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity* dan *product variant*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan yang membatasi ruang lingkup pengerjaan penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan adalah data transkrip percakapan penjualan produk dari Perusahaan Skala Mikro Forbento selama 2 bulan yaitu bulan Desember 2016 dan Januari 2017.
2. Penelitian hanya terbatas menggunakan transkrip rekaman percakapan dari *mobile chatting* yaitu Whatsapp.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang disebutkan sebelumnya, tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja dari masing-masing *salesman online* berdasarkan 5 variabel yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *sales product quantity* dan *sales Variance*.
2. Untuk mengetahui *salesman* mana yang memiliki kinerja lebih baik berdasarkan 5 variabel yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *sales product quantity* dan *sales Variance*.

1.5 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

Bagi penulis:

Tugas akhir ini berguna untuk mendapatkan pengetahuan mengenai cara melakukan analisis kinerja *salesman online* berdasarkan pada 5 variabel yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *sales product quantity* dan *sales Variance* berdasarkan data transkrip percakapan yang dilakukan oleh pelanggan dan *salesman online* melalui *mobile chatting*.

Bagi perusahaan skala mikro:

Perusahaan skala mikro dapat terbantu untuk mengetahui metode yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja *salesman online*, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Sehingga dengan layanan yang baik akan meningkatkan minat pembelian dari pelanggan yang akan berdampak pada peningkatan jumlah penjualan produk perusahaan.

1.6 Relevansi

Tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk membantu memilih metode yang tepat dalam melakukan pengukuran kinerja layanan *salesman online*. Tugas akhir ini memiliki relevansi dengan penelitian dosen Laboratorium Sistem Enterprise (SE). Laboratorium SE memiliki empat topik utama seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1, yaitu *customer relationship management*, *enterprise resource planning*, *supply chain management*, dan *business process management*. Tugas akhir ini memiliki relevansi dengan topik *customer relationship management* (CRM) dimana dalam bidang CRM terdapat beberapa fokus salah satunya adalah

monitoring dan evaluasi yang mengarah ke *market analysis*. Penelitian yang akan dilakukan berada pada topik *Market Channel* dengan menganalisis kinerja dari *salesperson* (tenaga penjual) yang melakukan penjualan melalui kanal *mobile chat*.

Pada tugas akhir yang dikerjakan oleh penulis ini mendukung penelitian besar dosen pembimbing yang berjudul “*Integrated Sales Process Tools*” dengan sub penelitian yang berjudul “Pengembangan Metode Penilaian Kinerja tenaga Penjual pada Toko Online Berbasis *Mobile Chatting*”[5].



Gambar 1.1 Roadmap Penelitian Laboratorium Sistem Enterprise

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian tinjauan pustaka akan menjelaskan mengenai dasar teori yang akan digunakan dan dijadikan sebagai acuan dalam pengerjaan tugas akhir

2.1 Studi Sebelumnya

Penelitian Sebelumnya memaparkan acuan yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penulisannya. Acuan yang digunakan berupa teori maupun penulisan yang sejenis dengan penulisan yang dilakukan, berikut ditunjukkan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian 1	
Penulis	Amna Shifia Nisafani dan Erma Suryani
Judul	Pengembangan Metode Penilaian Kinerja Tenaga Penjual Pada Toko Online Berbasis <i>Mobile Chatting</i>
Metode Penelitian	Metode Pengukuran berdasarkan pada variabel pengukuran yaitu <i>respon time</i> , <i>sales rate</i> , <i>sales amount</i> , <i>product quantity</i> , dan <i>product variant</i>
Relevansi Penelitian	Penelitian tugas akhir ini adalah bagian penelitian yang menunjang penelitian diatas. Penelitian memiliki tujuan yang sama yaitu melakukan evaluasi kinerja tenaga penjual secara <i>online</i> . Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan metode pengukuran kinerja tenaga penjual online pada kanal <i>mobile chatting</i> . Hasil dari penelitian ini diharapkan akan berguna bagi perusahaan yang menggunakan kanal <i>mobile chatting</i> dalam berhubungan dengan <i>customer</i> . Sehingga perusahaan dapat mengukur kinerja dari <i>salesman online</i> tersebut [5].

Penelitian 2	
Penulis	Seongsoo Jang dan Andre Nemeh
Judul	Technological Forecasting & Social Change Salespeople knowledge search behavior and sales performance : An investigation of printing equipment industry
Metode Penelitian	Metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan pengumpulan data dan pengukuran berdasarkan <i>variabel</i> pengukuran.
Relevansi Penelitian	Penelitian memiliki tujuan yang sama yaitu melakukan pengukuran kinerja tenaga penjual. Penelitian ini menganalisis kemampuan dari tenaga penjual dalam melakukan pencarian informasi terhadap produk yang dijual. Hasilnya menunjukkan bahwa tenaga penjualan harus melakukan pencarian mendalam untuk membangun pengetahuan tentang produk. Semakin bagus kemampuan mendapatkan informasi tersebut, semakin banyak penjual yang dilakukan [6].
Penelitian 3	
Penulis	Long W. Lam
Judul	Impact of competitive on salespeople's commitment and performance
Metode Penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif melalui data sampel.
Relevansi Penelitian	Penelitian memiliki tujuan yang sama yaitu melakukan pengukuran terhadap kinerja tenaga penjual. Pada penelitian ini mencari dampak kompetitif terhadap komitmen dan kinerja penjual dari tenaga penjual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kerja penjualan yang memiliki tingkat kompetisi yang tinggi akan memiliki kinerja yang bagus. Temuan ini

	menambahkan penelitian terkait hubungan kompetisi antara staf penjualan [7].
--	--

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Forbento.com

Forbento.com adalah usaha mikro yang bergerak dibidang *cookware* atau penyedia peralatan memasak, dengan produk utama menyediakan peralatan untuk menyiapkan dan menyajikan makanan bergaya Jepang atau yang disebut bento. Forbento.com ini merupakan usaha mikro yang berpusat di Kota Surabaya. Forbento.com memiliki beberapa kategori produk yang dijual yaitu *bento books, bento cutters, catering box, cookie cutter, cutlery, decoration pen, egg mold, jelly mould, lunch box, lunch picks, nori cutter, rice mold, sandwich cutter, sausage cutter, mini fry pan, dan die cut nori* [8].

Forbento.com dalam melakukan penjualannya menggunakan sistem *offline* dan *online*. Penjualan *offline* dilakukan di sebuah toko yang beralamat di Ruko Mulyosari Tengah Surabaya. Forbento.com dalam melakukan penjualan online memanfaatkan website yang beralamat di *www.Forbento.com* untuk memasarkan produknya. Pembeli dalam melakukan pemesanan dapat menghubungi kontak *saleman online* melalui *mobile chatting* yang tertera pada website atau dengan memesan secara langsung melalui website. Gambar 2.1 merupakan tampilan website pada website Forbento.com.



Gambar 2.1 Tampilan Website Forbento.com (source: <http://Forbento.com/>)

Penjualan online pada usaha Forbento.com tidak hanya dilakukan melalui website namun juga dilakukan pada *social commerce* dan *e-commerce*. Forbento.com memanfaatkan *social commerce* facebook, twitter, dan instagram untuk memasarkan produknya, sistem pemesanan yang dilakukan melalui *social commerce* juga dapat dilakukan dengan menghubungi kontak *salesman online* dari Forbento.com melalui *mobile chatting*.

2.2.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja karyawan merupakan hal yang harus dilakukan dalam setiap perusahaan. Pengukuran kinerja ini untuk melihat hasil kerja yang telah dicapai meningkat atau menurun. Penilaian kinerja merupakan proses pengukuran sejauh mana kinerja dari seseorang telah mendukung tercapainya tujuan dari perusahaan. Pengukuran kinerja berasal kata *Job Performance* atau prestasi kerja adalah hasil kerja

secara kualitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan [9].

Pengukuran kinerja karyawan memiliki tujuan untuk mengidentifikasi efektivitas dari karyawan yang mencakup profitabilitas, *financial-market* dan kepuasan dari *stakeholder* [10]. Pengukuran kinerja terhadap karyawan perlu dilakukan untuk mengetahui pencapaian target yang telah dicapai oleh karyawan tersebut. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penilaian kerja terhadap karyawan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penilaian kinerja yang diterima karyawan akan berdampak pada kinerja karyawan pada periode selanjutnya karena dengan adanya penilaian kinerja karyawan merasa apa yang dikerjakan dinilai dan diberikan umpan balik oleh atasannya, sehingga karyawan tersebut terpacu untuk bekerja lebih baik lagi [11]. Dengan meningkatnya kinerja karyawan menjadi lebih baik akan berdampak pada kemajuan perusahaan.

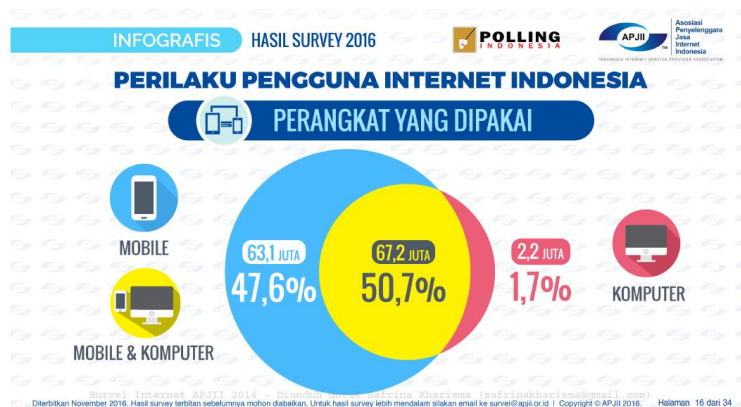
Pengukuran kinerja menurut dibedakan menjadi dua batasan yaitu secara tradisional dan kontemporer. Sistem pengukuran kinerja dalam prespektif tradisional dinilai berdasarkan perhitungan keuangan. Perhitungan keuangan dapat dilihat dari keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan. Dalam studi kasus perusahaan yang menyediakan barang, perhitungan keuangan dapat dilihat dari keuntungan yang diperoleh perusahaan. Sedangkan pengukuran kinerja dalam prespektif kontemporer menggunakan pengukuran berdasarkan pada aktivitas sebagai pondasinya. Dalam melakukan pengukurannya dilakukan penilaian seberapa baik aktivitas yang dilakukan dan

mengidentifikasi apakah telah dilakukan perbaikan secara berkesinambungan [12].

Dalam pengukuran kinerja diperlukan sebuah ukuran kinerja untuk mengukur seberapa baik aktivitas-aktivitas dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Ukuran kinerja sendiri didefinisikan sebagai penilaian yang mengacu pada penilaian secara langsung, sehingga bentuknya lebih bersifat kuantitatif [13]. Pengukuran kinerja dibagi berdasarkan dua batasan pengukuran kinerja yaitu secara tradisional dan kontemporer [12]. Pengukuran kinerja secara tradisional dimana dilakukan pengukuran berdasarkan keuangan, Sedangkan pengukuran kinerja secara kontemporer dimana pengukuran berdasarkan pada penilaian aktivitas.

2.2.3 Mobile Chatting

Dewasa ini perangkat *mobile* memainkan peran yang semakin penting dalam perkembangan teknologi. Pemanfaatan dan perluasan penggunaan *mobile* untuk chatting kepada pelanggan sululer adalah salah satu topik terpanas dalam perkembangan *mobile*. Dengan perkembangan perangkat *mobile* saat ini yang memainkan peran yang penting dalam *e-commerce* untuk berhubungan dengan pelanggan [14]. Penggunaan *mobile chatting* dirasakan cukup efektif untuk berhubungan dengan pelanggan karena jumlah pengguna *mobile* yang cukup tinggi khususnya di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan pada Gambar 2.2 berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016 sejumlah 63,1 juta pengguna internet atau 47,6% dari keseluruhan pengguna internet menggunakan perangkat *mobile* untuk mengakses internet [1].



Gambar 2.2 Infografis Perilaku Pengguna Internet Berdasarkan Perangkat yang Digunakan [1]

Pemanfaatan live chat atau *mobile chatting* saat ini menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan di situs website, karena *chat* merupakan saluran komunikasi yang lebih disukai bagi sebagian besar pelanggan. Penggunaan *mobile chatting* adalah kesempatan untuk perusahaan membina hubungan baik dengan pelanggan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan untuk menjaga pelanggan tetap terhubung dengan perusahaan [14]. *Instant messaging* (IM) merupakan salah satu *tools* dalam melakukan *mobile chatting*. Terdapat sekitar 600 juta orang dewasa yang menggunakan layanan IM pada perangkat *mobile* mereka seperti Viber, Kik, WhatsApp, Line dan WeChat [15].

Perkembangan perangkat *mobile* yang meningkat ini menjadi alasan bagi perusahaan untuk memanfaatkan *mobile* sebagai media dalam membantu penjualan produknya. Berdasarkan pada survey Nielsen On Device Meter (ODM) pada Februari 2014 menunjukkan untuk kebutuhan chatting di Indonesia

sebanyak 57% pengguna memilih menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk melakukan chatting [1]. Hal tersebut yang mendasari pemilihan aplikasi *WhatsApp* untuk membantu penjualan secara online. *Forbento.com* adalah salah satu usaha yang memanfaatkan *WhatsApp* untuk melakukan pemesanan secara online yang dibantu oleh *salesman online*. Dalam proses pemesanannya, pelanggan dapat secara langsung menghubungi nomor *WhatsApp* yang tersedia pada website dan *social commerce* milik *Forbento.com* untuk melakukan pembelian.

2.2.4 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan bagian dari statistika yang mempelajari alat, teknik, atau prosedur yang digunakan untuk mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan [16]. Statistik deskriptif lebih berhubungan dengan pengumpulan dan peringkat data, serta penyajian dari hasil pengolahan data tersebut. Data-data statistik yang digunakan dapat diperoleh dari hasil survei, sensus, jajak pendapat atau pengamatan yang masih bersifat acak dan tidak terorganisir dengan baik yang disebut sebagai data mentah (*raw data*) [17]. Data yang dikumpulkan tersebut perlu disajikan supaya mudah dimengerti, menarik, komunikatif, dan informative bagi pihak lain.

Analisis deskripsi data adalah upaya untuk menampilkan data agar dapat dipaparkan secara baik dan diinterpretasikan secara mudah. Deskripsi meliputi penyusunan data dalam bentuk yang mudah dibaca secara lengkap. Dalam melakukan statistika deskriptif dapat menggunakan *software* SPSS untuk membantu analisis data. Pada penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk membantu menguji data sampel hasil dari pengolahan data transkrip *salesman online* selama dua bulan, sehingga dapat diketahui hasil pengolahan data yaitu rata-rata data , nilai

modus dan nilai *standart deviasi* dari data *data response time*, *sales amount*, *sales rate*, *sales product quantity*, dan *Product variance*.

2.2.5 Analisis Variance

Analysis variance atau yang disebut juga *ANOVA* merupakan prosedur statistika untuk mengkaji atau mendeterminasi apakah rata-rata hitung (*mean*) dari tiga populasi atau lebih, sama atau tidak. Prosedur dalam *ANOVA* menggunakan variabel numerik tunggal yang diukur dari sejumlah sampel untuk menguji hipotesis nol dari populasi. Dalam melakukan uji *ANOVA*, bukti sampel diambil dari setiap populasi yang sedang dikaji. Data-data yang diperoleh dari sampel tersebut digunakan untuk menghitung statistik sampel. Distribusi sampling yang digunakan untuk mengambil keputusan yaitu menolak atau menerima keputusan tersebut. Dalam uji *ANOVA* diasumsikan bahwa semua populasi yang sedang dikaji memiliki keragaman atau *variance* sama tanpa mempertimbangkan apakah populasi tersebut memiliki rata-rata hitung (*mean*) sama atau beda. Analisis varians adalah metode untuk mengukur tiga kelompok apakah masing-masing kelompok memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak berbeda signifikan [18].

Pada penelitian tugas akhir ini yang akan dilakukan uji hipotesis hanya terdiri dari dua kelompok yaitu *salesman online A* dan *salesman online B*. Dikarenakan hanya terdiri dua kelompok sampel maka tidak dapat dilakukan uji analisis varians, hal ini dikarenakan hasil analisis pada *post-hoc multi comparisons* dimana tidak dapat dilakukan jika hanya terdapat dua sampel. *Post-hoc multi comparisons* dilakukan untuk dapat melihat perbandingan pada masing-masing sampel memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak berbeda signifikan. Sehingga dikarenakan analisis *variance* harus lebih dari dua sampel, pada

tugas akhir ini tidak dilakukan. Maka untuk melakukan analisis uji hipotesis pada tugas akhir ini yang dilakukan adalah dengan uji hipotesis *Independent-Samples T test* yang selanjutnya akan dibahas pada sub bab 2.2.6 lebih lanjut. Uji hipotesis *Independent-Samples T test* merupakan uji hipotesis yang digunakan untuk mengukur perbandingan antara dua kelompok sampel.

2.2.6 *Independent-Samples T-test*

Independent-Samples T-test adalah sebuah metode statistika untuk melakukan uji komparatif atau uji beda dari dua grup. Tujuan dari *Independent-Samples T-test* adalah untuk membandingkan atau membedakan apakah kedua mean sampel tersebut sama atau berbeda. Uji metode ini juga digunakan untuk menguji signifikansi hasil penelitian yang berupa perbandingan dua rata-rata sampel. Pada uji *Independent-Samples T-test* digunakan untuk menguji dua sampel yang tidak memiliki hubungan atau tidak berpasangan [19].

Sebelum dilakukan uji *Independent-Samples T-test* dilakukan uji normalitas data. Data yang berdistribusi normal, dilakukan uji homogenitas atau varian dengan uji *F-Tes* atau *Levene's Test*. Dalam penelitian ini, kedua kelompok data mempunyai varian yang sama sehingga nilai uji *Independent-Samples T-test* dibaca pada *Equal variance* [20].

Dalam melakukan *Independent-Samples T-test* dapat menggunakan *software* SPSS untuk melakukan pengujian. Pada penelitian ini uji *Independent-Samples T-test* digunakan untuk menguji hipotesis apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Hasil melakukan uji *Independent-Samples T-test* dapat dilihat signifikansi perbedaan yang dimiliki antara dua kelompok yang sedang diuji.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam pengerjaan tugas ini. Metodologi ini diperlukan sebagai panduan secara sistematis dalam pengerjaan tugas akhir. Pada bagian ini akan dijelaskan secara detail masing-masing metodologi pada Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir sebagai berikut:

INPUT	PROSES	OUTPUT
<ul style="list-style-type: none"> Data Transaksi Forbento.com Transkrip Percakapan <i>salesman online</i> dan pelanggan <i>Mobile Chatting Forbento.com</i> 	Identifikasi Masalah	<ul style="list-style-type: none"> Ditemukan permasalahan tidak adanya metode yang tepat dalam analisis kinerja <i>salesman online</i> pada Forbento.com
<ul style="list-style-type: none"> Jurnal Ilmiah Tugas Akhir/Tesis Data Hasil Survey Perkembangan Internet 	Studi Literatur	<ul style="list-style-type: none"> Metode Analisis Kinerja <i>salesman online</i> Variabel pengukuran Analisis Kinerja <i>salesman online</i>
<ul style="list-style-type: none"> Data Transaksi Forbento.com Transkrip Percakapan <i>salesman online</i> dan pelanggan <i>Mobile Chatting Forbento.com</i> 	Menentukan Hipotesis	<ul style="list-style-type: none"> Hipotesis permasalahan berdasarkan data yang ada
<ul style="list-style-type: none"> Transkrip Percakapan <i>salesman online</i> dan pelanggan <i>Mobile Chatting Forbento.com</i> 	Pengolahan Data	<ul style="list-style-type: none"> Data set <i>respon time</i>, <i>sales amount</i>, dan <i>sales rate</i> dari masing-masing <i>salesman online</i> Forbento.com
<ul style="list-style-type: none"> Data set <i>respon time</i>, <i>sales amount</i>, dan <i>sales rate</i> dari masing-masing <i>salesman online</i> Forbento.com 	Uji Statistik Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> Hasil Uji Statistik Deskriptif
<ul style="list-style-type: none"> Hipotesis permasalahan berdasarkan data yang ada Data set <i>respon time</i>, <i>sales amount</i>, dan <i>sales rate</i> dari masing-masing <i>salesman online</i> Forbento.com 	Uji <i>Independent-Samples T test</i>	<ul style="list-style-type: none"> Hasil pengujian Hipotesis, hasil dapat diterima atau tidak diterima Hasil Pengukuran kinerja <i>salesma online</i> pada Forbento.com
<ul style="list-style-type: none"> Hasil pengujian Hipotesis, hasil dapat diterima atau tidak diterima Hasil Pengukuran kinerja <i>salesma online</i> pada Forbento.com Hasil penilaian wawancara kepada owner 	Analisis hasil wawancara owner	<ul style="list-style-type: none"> Hasil perbandingan hasil pengujian hipotesis dengan penilaian owner
<ul style="list-style-type: none"> Hasil perbandingan hasil pengujian hipotesis dengan penilaian owner 	Kesimpulan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Tugas Akhir

Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Berikut ini merupakan penjelasan dari setiap tahapan yang ada pada metodologi yang digunakan yaitu:

3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah terkait dengan penelitian yang ingin dilakukan berdasarkan data transaksi dan transkrip percakapan pada studi kasus yaitu Foebento.com. Pada identifikasi permasalahan didapatkan bahwa akan dilakukan analisis kinerja dari *salesman online* pada Forbento.com. Hal ini dikarenakan naik-turunnya tingkat penjualan, maka pemilik Forbento.com perlu melakukan analisis terhadap kinerja *salesman online*.

3.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur sesuai dengan permasalahan yang telah diidentifikasi, yaitu terkait dengan metode yang akan dilakukan untuk pengukuran kinerja *salesman online* pada Forbento.com. Selain itu juga untuk menentukan variabel yang tepat untuk pengukuran kinerja *salesman online* pada Forbento.com. Studi literatur yang digunakan adalah berupa dokumen terkait dengan pembahasan pengukuran kinerja, uji statistik deskriptif dan uji hopotesis *independent-sample t test*.

Pada tahapan studi literatur ini juga digunakan untuk mengkaji terkait data yang akan digunakan. Data yang akan digunakan adalah data *transkrip* penjualan dari Forbento.com selama dua bulan, yaitu bulan Desember dan Januari. Pada tahapan literatur ini pula ditentukan variabel yang akan di ukur serta model matematika yang sesuai untuk mengukur variabel tersebut. Melalui kajian terhadap data dan studi literatur yang dilakukan

ditentukan lima variabel yang akan di ukur yang mempengaruhi terbentuknya hipotesis, variabel tersebut adalah:

1. *Response time*, adalah waktu yang dibutuhkan oleh *salesman online* dalam memberikan tanggapan kepada pelanggan.
2. *Sales rate*, adalah jumlah *closing transaction* transkrip yang sukses menjual produk.
3. *Sales amount*, adalah jumlah pendapat yang diterima dalam penjualan produk.
4. *Product quantity*, adalah jumlah produk yang berhasil dijual oleh *salesman online*.
5. *Product variance*, adalah jumlah varian produk yang berhasil dijual oleh *salesman online*.

3.3 Menentukan Hipotesis

Pada tahap ini dilakukan proses untuk menentukan hipotesis penelitian yang ingin dilakukan oleh peneliti. Pada studi kasus ini dilakukan analisis terhadap permasalahan yang akan diselesaikan yaitu pengukuran kinerja *salesman online* pada Forbento.com. Hipotesis juga berdasarkan pada variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini ditentukan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *response time*
- H2: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales rate*
- H3: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales amount*

H4: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales product quantity*

H5: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *product variance*

3.4 Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data dengan menganalisis *response time*, *sales amount*, *sales rate*, *sales product quantity*, dan *product variance* pada masing-masing *salesman online* Forbento.com. Pada pengolahan data ini sumber data didapatkan dari data transkrip pembelian dari pelanggan. Data transkrip tersebut kemudian dipetakan ke dalam excel untuk diolah. Data transkrip percakapan yang dipetakan berupa *response time* dari masing-masing *salesman online* dalam melakukan penjualan. Selain data *response time*, data dipetakan berdasarkan *sales amount*, *sales rate*, *sales product quantity*, dan *product variance* dari masing-masing *salesman online*. Data transkrip yang digunakan yaitu data transaksi yang dilakukan selama dua bulan yaitu Desember 2016 dan Januari 2017.

3.5 Uji Statistik Deskriptif

Pada tahap ini dilakukan uji data dengan melakukan uji statistik deskriptif. Pada penelitian ini statistik deskriptif membantu untuk menguji data transkrip yang telah diolah, sehingga dapat diketahui jenis variabel data, nilai rata-rata data, standart deviasi, dan juga persebaran data pelanggan yang diperoleh dari data set transkrip *salesman online* Forbento.com.

Pada proses melakukan statistik deskriptif digunakan *software* SPSS. SPSS merupakan kependekan dari *Statistical Program*

for Social Science yang merupakan paket program aplikasi computer untuk menganalisis data statistik. Dengan SPSS dapat digunakan untuk membuat laporan berbentuk tabulasi, grafik, diagram dari berbagai distribusi, statistik deskriptif dan analisis statistic yang kompleks [21].

3.6 Uji Independent-Samples T-test

Pada tahap ini dilakukan uji hipotesis dengan melakukan uji *Independent-Samples T-test*. Hal ini digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Selain hal tersebut pada penelitian ini uji *Independent-Samples T-test* digunakan untuk melihat apakah kedua kelompok yang diuji memiliki perbedaan signifikan antar kelompok. Pada data dapat dilihat perbedaan kinerja dari kedua *salesman online*, dengan melakukan uji *Independent-Samples T-test* dapat dilihat apakah perbedaan data dari kinerja dari kedua *salesman online* memiliki perbedaan yang signifikan.

Pada proses melakukan uji *Independent-Samples T-test* digunakan *software* SPSS. SPSS merupakan kependekan dari *Statistical Program for Social Science*. Aplikasi ini membantu untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya dengan uji *Independent-Samples T-test*.

3.7 Analisis Hasil Wawancara Owner

Pada tahap ini dilakukan wawancara dengan *owner* dari Forbento.com untuk melakukan penilaian kinerja *salesman online* dari pandangan *owner*. Dari data penilaian yang dilakukan oleh *owner* selanjutnya akan dibandingkan dengan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, tujuannya untuk melihat apakah hasil dari uji hipotesisi terhadap lima variabel yaitu *respon time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity* dan *product variant* dipengaruhi oleh deskripsi pekerjaan yang

dilakukan oleh *salesman online* sehari-hari. Sehingga dapat dianalisis faktor yang mempengaruhi hasil dari uji hipotesis.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat membantu perusahaan skala mikro untuk mengetahui metode yang tepat untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja *salesman online*. Sehingga perusahaan skala mikro dapat mengevaluasi kinerja *salesman online* agar dapat meningkatkan kearah yang lebih baik.

Rangkuman dari metodologi diatas dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Rangkuman Metodologi

No	Aktivitas	Input	Output	Tools
1.	Identifikasi Masalah	<ul style="list-style-type: none"> - Data Transaksi Forbento.com - Transkrip Percakapan <i>salesman online</i> dan pelanggan <i>Mobile Chatting</i> Forbento.com 	<ul style="list-style-type: none"> - Ditemukan permasalahan tidak adanya metode yang tepat dalam analisis kinerja <i>salesman online</i> pada Forbento.com 	Microsoft Excel
2.	Studi Literatur	<ul style="list-style-type: none"> - Jurnal Ilmiah - Tugas Akhir/Tesis - Data Hasil Survey Perkembangan Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Metode Analisis Kinerja <i>salesman online</i> - Variabel pengukuran Analisis Kinerja <i>salesman online</i> 	Google Chrome
3.	Menentukan Hipotesis	<ul style="list-style-type: none"> - Data Transaksi Forbento.com - Transkrip Percakapan 	Hipotesis permasalahan berdasarkan data yang ada	Microsoft Excel

No	Aktivitas	Input	Output	Tools
		<i>salesman online</i> dan pelanggan <i>Mobile Chatting</i> Forbento.com		
4.	Pengolahan Data	- Transkrip Percakapan <i>salesman online</i> dan pelanggan <i>Mobile Chatting</i> Forbento.com	- Data set <i>response time</i> , <i>sales amount</i> , dan <i>sales rate</i> dari masing-masing <i>salesman online</i> Forbento.com	- Microsoft Excel - SPSS
5	Uji Statistik Deskriptif	- Data set <i>response time</i> , <i>sales amount</i> , dan <i>sales rate</i> dari masing-masing <i>salesman online</i> Forbento.com	- Hasil Uji Statistik Deskriptif	SPSS
6	Uji <i>Independent-Samples T Test</i>	- Hipotesis permasalahan berdasarkan data yang ada	- Hasil pengujian Hipotesis, hasil dapat diterima atau tidak diterima	SPSS

No	Aktivitas	Input	Output	Tools
		<ul style="list-style-type: none"> - Data set <i>response time</i>, <i>sales amount</i>, dan <i>sales rate</i> dari masing-masing <i>salesman online</i> Forbento.com 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil Pengukuran kinerja <i>salesma</i> online pada Forbento.com 	
7	Analisis Hasil Wawancara Owner	<ul style="list-style-type: none"> - Pertanyaan wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil jawaban wawancara 	
8.	Kesimpulan dan Saran	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil pengujian Hipotesis, hasil dapat diterima atau tidak diterima - Hasil Pengukuran kinerja <i>salesma</i> online pada Forbento.com 	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan Tugas Akhir 	Microsoft Word

BAB 4 PERANCANGAN

Bagian perancangan menjelaskan mengenai perancangan penelitian. Berikut perancangan yang perlu dilakukan sebagai panduan dalam pengerjaan penelitian ini.

4.1 Studi Kasus

Forbento.com adalah usaha mikro yang bergerak dibidang *cookware* atau penyedia peralatan memasak, dengan produk utama menyediakan peralatan untuk menyiapkan dan menyajikan makanan bergaya Jepang atau yang disebut bento. Forbento.com dalam melakukan penjualannya secara *online* memanfaatkan media *mobile chatting* yang ditangani oleh dua *salesman online*. Masing-masing dari *salesman online* memiliki *id mobile chatting* yang berbeda. Forbento.com memanfaatkan *Whatsapp* sebagai *mobile chatting*. Pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran kinerja kedua *salesman online* dari Forbento.com. Pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan lima variabel yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *sales product quantity*, *Product variance*. Berikut ini adalah profil dari *salesman online* Forbento.com:

Tabel 4.1 Profil Salesman Online

Salesman A		Salesman B	
Nama	: Fitri	Nama	: Anie
No. WA	: 081-233-382-154	No. WA	: 085-231- 797-181
Usia	: 24 tahun	Usia	: 24 tahun
Pendidikan	: SMK	Pendidikan	: SMK
Awal Masuk Kerja	: Agustus 2014	Awal Masuk Kerja	: 1 February 2013
Lama Kerja	: 2 tahun	Lama Kerja	: 3 tahun

Pada Tabel 4.1 dijelaskan profil *salesman online* Forbento.com berupa nama, nomor *WhatsApp* yang digunakan, usia, pendidikan, pengalaman kerja, lama kerja dari *salesman online*. Profil *salesman online* Forbento.com diatas untuk mendeskripsikan *salesman online* sehingga dapat membantu untuk melakukan analisis terhadap hasil pengukuran kinerja dari *salesman online* tersebut. Melalui deskripsi profil dari *salesman online* diatas nantinya diharapkan dapat membantu untuk melihat deskripsi *salesman online* yang memiliki performa kinerja yang baik dari hasil pengukuran kinerja yang telah dilakukan.

Pada tugas akhir ini data yang diolah didapatkan dari data *transkrip* percakapan *mobile chatting* dari pelanggan Forbento.com. *Transkrip* percakapan yang digunakan adalah *transkrip* pada *Whatsapp* pada bulan Desember 2016 dan Januari 2017 dari masing-masing *salesman online*. Pada Gambar 4.1 ditunjukkan contoh bentuk data *transkrip* yang didapatkan. Data *transkrip* tersebut sudah di *convert* dari *WhatsApp* menjadi bentuk text yang nantinya akan mempermudah untuk diubah dalam tabel excel yang selanjutnya akan di olah dalam SPSS untuk melakukan uji deskriptif dan uji hipotesis dengan metode uji hipotesi *Independent-Samples T-test*.

Hasil dari uji *Independent-Samples T-test* selanjutnya dapat diambil kesimpulan variabel mana yang dapat mempengaruhi kinerja dari *salesman online*. Selain hal tersebut melalui kesimpulan juga dapat diketahui *salesman online* mana yang memiliki kinerja lebih baik, sehingga bagi Forbento.com dapat dilihat profil *salesman online* seperti apa yang akan dapat membantu dalam mencapai tujuan perusahaan.

29/12/16, 14.56 - +62 821-2419-1987: mba
 29/12/16, 14.56 - +62 821-2419-1987: mau tanya ini tokonya daerah mana
 29/12/16, 14.56 - fitri forbento: Iyaa mb
 29/12/16, 14.56 - fitri forbento: Surabaya mb, di mulyosari
 29/12/16, 14.57 - +62 821-2419-1987: owh kirain Semarang
 29/12/16, 14.57 - +62 821-2419-1987: mba minta nomer rekening
 29/12/16, 14.58 - +62 821-2419-1987: mau beli cetakan mickey
 29/12/16, 14.58 - fitri forbento: Mickey yg mana mb?
 29/12/16, 14.58 - fitri forbento: Bisa di send gambarnya?
 29/12/16, 14.59 - +62 821-2419-1987: itu besar gk mba
 29/12/16, 14.59 - +62 821-2419-1987: brapa cm
 29/12/16, 14.59 - +62 821-2419-1987: IMG-20161229-WA0001.jpg (file terlampir)
 29/12/16, 14.59 - fitri forbento: Itu ukuran sekitar 11cm mb panjangnya
 29/12/16, 14.59 - fitri forbento: Ukuran sedang
 29/12/16, 15.03 - +62 821-2419-1987: lebarnya
 29/12/16, 15.04 - fitri forbento: Maaf mb, panjangnya sekitar 9-10, lebarnya 7-8
 29/12/16, 15.04 - fitri forbento: IMG-20161229-WA0003.jpg (file terlampir)
 29/12/16, 15.06 - +62 821-2419-1987: oke
 29/12/16, 15.06 - +62 821-2419-1987: harganya brapa
 29/12/16, 15.06 - fitri forbento: Harga 97.000 mba
 29/12/16, 15.06 - +62 821-2419-1987: klo ongkir ke jakarta
 29/12/16, 15.08 - fitri forbento: Ongkir kesana 7000 mb, 3-4hari. Klo yg cepet 15.000, 1-2hari
 31/12/16, 15.11 - +62 821-2419-1987: nomer rekeningnya mana
 31/12/16, 15.26 - fitri forbento: 1pc rice mold - mickey Rp. 97.000 Ongkir Rp. 7000 Total Rp. 104.000
 Bisa transfer ke,
 Mandiri : 14xxxxxxxxxxxxxxxxx
 BCA : 50xxxxxxxxxxxxx
 Atas Nama Rahayu Fatnawati

Gambar 4.1 Contoh Transkrip percakapan WhatsApp

4.2 Definisi Variabel

Definisi variable dalam penelitian ini berdasarkan definisi yang diusulkan oleh Amna Shifia Nisafani dalam penelitian yang berjudul “Pengembangan Metode Penialain Kinerja Tenaga Penjual pada Toko Online Berbasis *Mobile Chatting*” [5]. Berikut ini adalah penjelasan definisi variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja *salesman online* :

Pada penelitian tugas akhir ini didefinisikan S adalah himpunan dari *transkrip* percakapan antara pelanggan dan *salesman online* yang dapat ditulis dalam bentuk matematika sebagai Persamaan 4.1 berikut:

$$S = \{s_1, s_2, s_3, \dots, s_n\} \quad (4.1)$$

Berdasarkan Persamaan model matematika 4.1 dapat dijelaskan dimana S adalah *transkrip* percakapan antara pelanggan dan *salesman online*. S_1 adalah *transkrip* dari *index* 1 sampai n .

I adalah himpunan dari barang yang dibeli oleh pelanggan yang telah di *record* dalam satu *transkrip* percakapan (s_j) yang dapat ditulis dalam bentuk matematika sebagai Persamaan 4.2:

$$I = \{(i_1, p_1, b_1, v_1), (i_2, p_2, b_2, v_2), (i_3, p_3, b_3, v_3) \dots, (i_m, p_m, b_m, v_m)\} \quad (4.2)$$

Berdasarkan Persamaan model matematika 4.2 dapat dijelaskan dimana i_k adalah *item* atau barang yang dibeli dengan *index* k , p_k adalah harga dari barang atau *item* i , b_k adalah jumlah dari barang atau *item* i yang dibeli oleh pelanggan, v_k adalah kategori dari *item* i dan k adalah *index* dari 1 sampai m .

Untuk setiap s_j pada S adalah $j = 1$ sampai n , j adalah *index* dari *transkrip*. Berikut ini adalah variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja *salesman online*:

4.2.1 Response time

Variabel pertama untuk melakukan pengukuran kinerja *salesman online* adalah *response time*. Pada penelitian ini *response time* dimodelkan dengan T yang merupakan himpunan dari *response time* antara pelanggan Forbento.com dan *salesman online* dalam satu percakapan, yang dapat ditulis dalam Persamaan model matematika 4.3:

$$T = \{(t_{s1}, t_{e1}), (t_{s2}, t_{e2}), (t_{s3}, t_{e3}), \dots, (t_{sm}, t_{em})\} \quad (4.3)$$

Berdasarkan Persamaan model matematika 4.3 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. t_{sk} adalah waktu ketika pelanggan mengajukan pertanyaan kepada *salesman online*, k adalah *index* waktu dimana $k = 1$ sampai m
2. t_{ek} adalah waktu ketika *salesman online* melakukan respon atau menjawab pertanyaan dari pelanggan, k adalah *index* waktu dimana $k = 1$ sampai m

t_{rk} adalah jumlah waktu yang dibutuhkan oleh *salesman online* untuk melakukan *respon* atau menjawab pertanyaan dari pelanggan, k adalah *index* waktu dimana $k = 1$ sampai m . Dapat di tuliskan sebagai Persamaan matematika 4.4 berikut ini :

$$t_{rk} = t_{ek} - t_{sk}. \quad (4.4)$$

Berdasarkan Persamaan model matematika 4.4 dapat dijelaskan untuk satu transkrip s_j , waktu *response time* didapatkan dengan t_{ek} adalah waktu ketika *salesman online* melakukan respon atau menjawab pertanyaan dari pelanggan dikurangi dengan t_{sk} adalah waktu ketika pelanggan mengajukan pertanyaan kepada *salesman online*

Pada satu transkrip s_j dapat dihitung t_{ij} adalah *total response time* dari *salesman online*. Untuk menghitung t_{ij} dapat dituliskan dalam Persamaan matematika 4.5 berikut ini:

$$t_{ij} = \sum_k^m (t_{ek} - t_{sk}) = \sum_k^m t_{rk} \quad (4.5)$$

Berdasarkan Persamaan model matematika 4.5 dimana k, m adalah *index* dari *response time* untuk setiap percakapan. t_{sk} adalah waktu ketika pelanggan mengajukan pertanyaan kepada *salesman online*. t_{ek} adalah waktu ketika *salesman online* melakukan respon atau menjawab pertanyaan dari pelanggan. t_{rk} adalah jumlah waktu yang dibutuhkan oleh *salesman online* untuk melakukan *respon* atau menjawab pertanyaan dari pelanggan. Sehingga untuk menghitung t_{ij} dapat dihitung dengan menjumlahkan seluruh $t_{rk..}$

Selain menghitung total pada satu transkrip s_j dapat dihitung t_{avj} adalah total rata-rata dari *response time*. Untuk menghitung t_{ij} dapat dituliskan dalam Persamaan matematika 4.6 berikut ini:

$$t_{avj} = \frac{\sum_k^m (t_{ek} - t_{sk})}{n} = \frac{\sum_k^m t_{rk}}{n} \quad (4.6)$$

Berdasarkan Persamaan matematika 4.6 dimana k, m adalah *index* dari *response time* untuk setiap percakapan, dan m adalah jumlah total dari percakapan dari *transkrip* s_j . t_{sk} adalah waktu ketika pelanggan mengajukan pertanyaan kepada *salesman online*. t_{ek} adalah waktu ketika *salesman online* melakukan respon atau menjawab pertanyaan dari pelanggan. t_{rk} adalah jumlah waktu yang dibutuhkan oleh *salesman online* untuk melakukan *respon* atau menjawab pertanyaan dari pelanggan. Sehingga untuk menghitung t_{ij} dapat dihitung dengan menjumlahkan seluruh $t_{rk..}$ dibagi dengan n adalah total transkrip.

4.2.2 Sales Rate

Variabel kedua untuk melakukan pengukuran kinerja *salesman online* adalah *sales rate*. Pada penelitian ini *sales rate* dimodelkan menggunakan c_j , yaitu status dari *closing transaction* pada satu *transkrip* s_j dimana j adalah *index* dari 1 sampai n , yang dapat ditulis sebagai Persamaan 4.7:

$$c_j = \begin{cases} 1, & \text{jika terdapat closing transaction pada } s_j \\ 0, & \text{jika tidak terdapat closing transaction pada } s_j \end{cases} \quad (4.7)$$

Berdasarkan Persamaan matematika 4.7 dimana C_j adalah *sales rate* dari *transkrip*. s_j adalah *transkrip* percakapan. Untuk setiap s_j pada S adalah $j = 1$ sampai n , j adalah *index* dari *transkrip*.

Pada satu *transkrip* s_j dapat dihitung C_t adalah total dari *closing transaction* oleh *salesman online* oleh *salesman online* seperti pada Persamaan 4.8:

$$C_t = \sum_j^n c_j \quad (4.8)$$

Berdasarkan Persamaan 4.8 dimana $j \dots n$ adalah *index* dari *closing transaction* yang terjadi pada s_j . Sehingga untuk menghitung C_t adalah total dari *sales rate* dari seluruh *transkrip* dapat dihitung dengan menjumlahkan seluruh C_j .

Selain menghitung total pada satu *transkrip* s_j dapat dihitung C_r adalah rata rata dari *closing transaction* yang berhasil diselesaikan oleh *salesman online*, seperti pada Persamaan 4.9:

$$C_r = \frac{\sum_j^n c_j}{n} = \frac{c_r}{n} \quad (4.9)$$

Berdasarkan Persamaan 4.9 dimana $j \dots n$ adalah *index* dari *closing transaction* yang terjadi pada s_j . C_j adalah *sales rate* dari *transkrip*. C_r adalah total dari *sales rate* dari seluruh *transkrip*. Dan n adalah jumlah *transkrip*.

4.2.3 Sales Amount

Variabel ketiga untuk melakukan pengukuran kinerja *salesman online* adalah *sales amount*. Pada penelitian ini *sales rate* dimodelkan dengan AS_j , yaitu jumlah pendapatan dari barang yang berhasil di jual oleh *salesman online* pada satu *transkrip* s_i , dimana AS_i merepresentasikan nilai dari penjualan yang di modelkan sebagai Persamaan 4.10:

$$AS_j = \sum_j^n b_j x p_j \quad (4.10)$$

Berdasarkan Persamaan 4.10 dimana untuk menghitung AS_j , yaitu jumlah pendapatan dari barang yang berhasil di jual oleh *salesman online* pada satu *transkrip* s_i , dengan menjumlahkan b_j adalah jumlah dari *item* i yang dibeli oleh pelanggan, dan p_j adalah harga dari item i yang dibeli oleh pelanggan dan j adalah *index* dari 1 sampai n .

Pada satu transkrip s_j dapat dihitung AS adalah total keseluruhan dari *sales amount* yang dapat dihitung dengan Persamaan 4.11 berikut ini:

$$AS = \sum_j^n AS_j \quad (4.11)$$

Berdasarkan pada Persamaan 4.11 untuk menghitung AS adalah total keseluruhan dari *sales amount* dengan menjumlahkan AS_j , yaitu jumlah pendapatan dari barang yang berhasil di jual oleh *salesman online* pada satu *transkrip* s_i , dimana j adalah *index* dari 1 sampai n .

Sedangkan pada satu transkrip s_j dapat dihitung AAS adalah rata-rata total keseluruhan dari *sales amount* yang dapat dihitung dengan Persamaan 4.12 berikut:

$$AAS = \frac{\sum_j^n AS_j}{n} \quad (4.12)$$

Berdasarkan Persamaan 4.12 untuk menghitung AAS adalah rata-rata total keseluruhan dari *sales amount* dengan menjumlahkan AS_j , yaitu jumlah pendapatan dari barang yang berhasil di jual oleh *salesman online* dimana j adalah *index* dari 1 sampai n . Dan dibagi dengan n adalah jumlah transkrip.

4.2.4 Sales Product Quantity

Variabel keempat untuk melakukan pengukuran kinerja *salesman online* adalah *sales product quantity*. Dari barang yang dibeli I , dapat dihitung berdasarkan variabel berikut:

NS_j adalah kuantitas dari produk yang berhasil dijual oleh *salesman online* pada satu *transkrip* s_j . NS_i merepresentasikan jumlah dari barang atau *item* I yang terjual, dapat dihitung seperti pada Persamaan 4.13 berikut ini:

$$NS_j = \sum_j^n b_j \quad (4.13)$$

Berdasarkan Persamaan 4.13 dimana NS_j adalah kuantitas dari produk yang berhasil dijual oleh *salesman online* pada satu *transkrip* s_j , dapat dihitung dengan menjumlahkan b_j adalah jumlah item i yang dibeli oleh konsumen dan j adalah *index* dari 1 sampai n .

Pada satu transkrip s_j dapat dihitung NS adalah total kuantitas penjualan barang yang dapat dihitung dengan model Persamaan 4.14:

$$NS = \sum_j^n NS_j \quad (4.14)$$

Berdasarkan Persamaan 4.14 untuk menghitung NS adalah kuantitas penjualan dengan menjumlahkan NS_j adalah kuantitas dari produk yang berhasil dijual oleh *salesman online* pada satu *transkrip* s_j , dimana j adalah *index* dari 1 sampai n .

Pada satu transkrip s_j dapat dihitung ANS adalah rata-rata total kuantitas penjualan barang yang dapat dihitung dengan Persamaan 4.15 berikut ini:

$$ANS = \frac{\sum_j^n NS_j}{n} \quad (4.15)$$

Berdasarkan 4.15 ANS adalah rata-rata total kuantitas penjualan barang yang dapat dihitung dengan menjumlahkan NS_j adalah kuantitas dari produk yang berhasil dijual oleh *salesman online* pada satu *transkrip* s_j , dimana j adalah *index* dari 1 sampai n , dibagi dengan n adalah jumlah *transkrip*.

4.2.5 Product variance

Variabel kelima untuk melakukan pengukuran kinerja *salesman online* adalah *Product variance*. Pada penelitian ini *Product variance* dimodelkan dengan PV_j , yaitu jumlah variasi barang atau *item* yang terjual dalam satu *transkrip* s_j dimana j adalah *index* dari 1 sampai n . Pada penelitian ini untuk menghitung *Product variance* dimodelkan dalam Persamaan 4.16 berikut ini :

$$PV_j = \begin{cases} n + +, & \text{jika terdapat lebih dari satu variasi jenis barang pada } s_j, n \geq 1 \\ 0, & \text{jika tidak terdapat variasi jenis barang pada } s_j \end{cases} \quad (4.16)$$

Berdasarkan Persamaan 4.16 PV_j , yaitu jumlah variasi barang atau *item* yang terjual dalam satu *transkrip* s_j dengan menghitung jumlah variasi barang pada satu *transkrip*.

Pada satu transkrip s_j dapat dihitung APV_j adalah rata-rata *Product variance* yang terjual oleh *salesman online* yang dapat dihitung dengan Persamaan 4.17 berikut ini:

$$APV_j = \frac{\sum_j^n PV_j}{n} \quad (4.17)$$

Berdasarkan Persamaan 4.17 APV_j adalah rata-rata *Product variance* yang terjual oleh *salesman online* yang dapat dihitung dengan menjumlahkan PV_j , yaitu jumlah variasi barang atau *item* yang terjual dalam satu *transkrip* s_j dibagi dengan n adalah jumlah dari *transkrip*. Dimana $j...n$ adalah *index* dari *closing transaction* pada *transkrip* s_j .

4.3 Definisi Hipotesis

Pada sebuah penelitian hipotesisi merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang akan diteliti, dimana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam sebuah kalimat pernyataan, karena jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh dari hasil pengumpulan dan pengolahan data. Sehingga hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian [22].

Pada tugas akhir ini penentuan hipotesis didasarkan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan kerangka pengukuran kinerja *salesman online* yang diukur berdasarkan pada lima variabel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya yaitu *respon time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity*, dan *product variance*, maka dirumuskan lima hipotesis dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

H1: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *response time*

H2: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales rate*

H3: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales amount*

H4: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *product quantity*

H5: Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *product variance*

Hipotesis diatas selanjutnya akan dilakukan pengujian dengan metode uji hipotesis *Independent-Sample T test* yang dilakukan dengan menggunakan SPSS.

4.4 Pengolahan Data

Pada tahapan ini akan dilakukan pengolahan data pada *transkrip Whatsapp* dengan mentransformasikan data awal dari *transkrip* yang berupa tulisan yang memuat *record* dari transaksi penjualan Forbento.com ke dalam data dalam *Microsoft excel*. Transformasi data bertujuan agar data dapat lebih mudah untuk diolah. Transformasi data dari *transkrip Whatsapp* ke dalam bentuk *Microsoft excel* berdasarkan pada variabel yang telah didefinisikan yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *sales product quantity*, dan *Product variance*. Pengolahan data *transkrip* ke dalam *Microsoft excel* dilakukan dengan langkah berikut:

1. Mendefinisikan data *transkrip* berdasarkan pada variabel yang telah ditentukan,
2. Mentransformasi data *transkrip* yang telah sesuai dengan variabel ke dalam bentuk excel,
3. Melakukan analisis data terhadap hasil transkrip yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk tabel *excel* untuk dapat diolah ke dalam SPSS.

Data sampel yang diakan diolah dalam penelitian tugas akhir ini adalah data *transkrip Whatsapp* transaksi pembelian pada Forbento.com selama dua bulan yaitu pada Desember 2016 dan

Januari 2017. Data *transkrip* yang akan diolah pada bulan Desember 2016 terdapat sebanyak 50 *transkrip*, dengan jumlah *transkrip salesman online A* sebanyak 12 *transkrip* dan *salesman online B* sebanyak 38 *transkrip*. Pada bulan Januari 2017 terdapat sebanyak 25 *transkrip* pada transaksi *salesman online A* sebanyak 22 *transkrip* dan jumlah *salesman online B* sebanyak 3 *transkrip*.

4.4.1. Definisi Data

Pada tahapan ini data *transkrip* akan diubah ke dalam *Microsoft excel* sesuai dengan definisi variabel yang telah ditentukan. Pada tahapan ini setiap *transkrip* akan diidentifikasi sesuai dengan model matematika yang telah dibuat. Pada tahapan ini dilakukan identifikasi terhadap data *transkrip* mana yang sesuai dengan kebutuhan pengolahan data, sehingga tidak semua *text* yang ada pada *transkrip* akan di definisikan ke dalam tabel *excel*. Data *transkrip* yang akan didefinisikan ke dalam tabel *excel* adalah data yang sesuai dengan variabel yang akan dihitung yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *sales product quantity* dan *Product variance*. Dalam proses melakukan definisi data *transkrip* ke dalam tabel *excel* berdasarkan pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Definisi data Transkrip terhadap Variabel

Transkrip	Variabel	Excel
Waktu Transkrip	<i>Response time</i>	<i>Response time</i>
Total harga barang	<i>Sales Amount</i>	<i>Sales Amount</i>
Ada tidaknya pembelian	<i>Sales Rate</i>	<i>Sales Rate</i>
Total Jumlah barang yang dibeli pelanggan	<i>Product Quantity</i>	<i>Product Quantity</i>
Jumlah variasi barang yang dibeli pelanggan	<i>Product variance</i>	<i>Product variance</i>

Pada Tabel 4.2 diatas didefinisikan ketentuan untuk melakukan perubahan *text transkrip* kedalam bentuk tabel *excel*. Transformasi data *text transkrip* yang akan dilakukan harus sesuai dengan definisi tersebut. Dijelaskan pada tabel diatas bahwa waktu transaksi pada *transkrip* merupakan data untuk variabel *response time*, total harga barang pada transkrip merupakan data *sales amount*, status ada tidaknya pembelian pada *closing transaction* dalam *transkrip* merupakan data *sales rate*, untuk data total jumlah barang yang dibeli merupakan data *product quantity*, sedangkan jumlah variasi barang yang di beli dalam satu *transkrip* merupakan data *product variance*.

4.4.2. Transformasi Data

Pada tahapan ini akan dilakukan proses transformasi data. Transformasi data yang dimaksud adalah dengan cara mengubah semua data *transkrip* pada *Whatsapp* ke dalam tabel *excel* agar selanjutnya data dapat diolah. Transformasi data yang dilakukan ke dalam format *excel* harus sesuai dengan ketentuan transformasi data *transkrip* ke dalam tabel *excel* seperti yang telah dijelaskan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Transformasi Data Transkrip ke Excel

Transkrip	Data Excel	Satuan
<i>Response time</i>		
Nomor Telepon	Identitas (Id)	-
Tanggal	Tanggal	-
Jam Pelanggan Mengajukan Pertanyaan	Waktu Tanya	Menit
Jam <i>Salesman Online</i> Menjawab Pertanyaan Pelanggan	Waktu Jawab	Menit
<i>Sales Amount</i>		
Nomor Telepon	Identitas (Id)	-

Transkrip	Data Excel	Satuan
Tanggal	Tanggal	-
Total harga barang	Sales Amount	Rupiah
<i>Sales Rate</i>		
Nomor Telepon	Identitas (Id)	-
Tanggal	Tanggal	-
Jika dalam <i>transkrip</i> terdapat pembelian barang	Sales Rate	1
Jika dalam <i>transkrip</i> tidak terdapat pembelian barang	Sales Rate	0
<i>Product Quantity</i>		
Nomor Telepon	Identitas (Id)	-
Tanggal	Tanggal	-
Total Jumlah barang yang dibeli pelanggan	Product Quantity	pcs
<i>Product variance</i>		
Nomor Telepon	Identitas (Id)	-
Tanggal	Tanggal	-
Variasi Produk yang Dibeli	<i>Product variance</i>	Jenis

Berikut ini adalah contoh transformasi data kedalam excel yang ditunjukkan pada Gambar 4.2 dan Tabel 4.4. Pada Gambar 4.2 adalah contoh transkrip percakapan antara pelanggan dengan salah satu *salesman online* yang belum dirubah kedalam *excel*. Transkrip yang belum dirubah tersebut selanjutnya akan dipindahkan dalam bentuk excel berdasarkan pada ketentuan *transformasi* yang telah dijelaskan pada Tabel 4.3. Hasil *transformasi transkrip* dari Gambar 4.2 ditunjukkan pada Tabel 4.4 yang selanjutnya dapat dilakukan analisis statistik deskriptif dan uji hipotesis.

22/12/16, 11.35 - +62 878-0582-0315: IMG-20161222-WA0001.jpg (file terlampir)

22/12/16, 11.35 - +62 878-0582-0315: Mba paket hemat ini masih ada?

22/12/16, 11.35 - fitri forbento: Masih mb. Monggo di order

22/12/16, 11.37 - +62 878-0582-0315: Iya mba saya mau sama norinya ya mba selain yg 10 lembar 25rb ada yg brp lembar lagi? Trus harga brp?

22/12/16, 11.39 - fitri forbento: Ada yg 50 lembar harga 115

22/12/16, 11.42 - +62 878-0582-0315: Ooo kalo gtu saya pesan yg isi 10 lembar 2 ya mba jadi 50rb sama paket hemat cetakan kelinci mba

22/12/16, 11.39 - fitri forbento: Ada yg 50lembar harga 115

22/12/16, 11.42 - +62 878-0582-0315: Ooo kalo gtu saya pesan yg isi 10 lembar 2 ya mba jadi 50rb sama paket hemat cetakan kelinci mba

22/12/16, 11.42 - +62 878-0582-0315: Cetakan pesawat ada mba?

22/12/16, 11.47 - fitri forbento: Okk mb, pesawat ada

22/12/16, 12.13 - +62 878-0582-0315: Pesawat brp harganya mba?

22/12/16, 12.13 - fitri forbento: Harga 45rb mb

22/12/16, 12.14 - +62 878-0582-0315: Ok.. sekalian ya mba.. minta total nya mba

22/12/16, 12.14 - fitri forbento: Ok mb, dikirimny kmn ?

22/12/16, 12.16 - +62 878-0582-0315: Kirim ke alamat ini ya mba An. Tanziel

Alamat. Jl.xxxxxx No hp. Xxxxxx

22/12/16, 12.18 - fitri forbento: 1pcs paket kelinci Rp. 68.000
2pcs nori @25000 = Rp. 50.000 1pc cetakan pesawat Rp. 45.000
Total Barang Rp. 163.000 Ongkir Rp. 7.000 Total Rp. 170.000

22/12/16, 12.18 - fitri forbento: Bisa transfer ke,
Mandiri : 14xxxxxxxxxxxxxx
BCA : 50xxxxxxxxxx
Atas Nama Rahayu Fatnawati.

Gambar 4.2 Transkrip WhatsApp Sebelum Diubah Dalam Tabel Excel

Dengan mengacu pada Tabel 4.3, *transkrip* dari *Whatsapp* tersebut dirubah ke dalam file excel sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4 *Transkrip WhatsApp yang Telah Diubah Dalam Tabel Excel*

Response time			
Identitas	Tanggal	Waktu Tanya	Waktu Jawab
0878-0582-0315	22-12-2016	11:35	11:35
		11:37	11:39
		11:42	11:47
		12:13	12:13
		12:14	12:14
		12:40	13:05
Sales Amount			
Identitas	Tanggal	Sales Amount	
0878-0582-0315	22-12-2016	Rp 163,000	
Sales Rate			
Identitas	Tanggal	Sales Rate	
0878-0582-0315	22-12-2016	1	
Product Quantity			
Identitas	Tanggal	Product Quantity	
0878-0582-0315	22-12-2016	4 pcs	
Product variance			
Identitas	Tanggal	Product variance	
0878-0582-0315	22-12-2016	3 jenis	

Berdasarkan dari hasil dari transformasi *transkrip* ke dalam tabel *excel* seperti yang ada pada Tabel 4.4, berikut ini adalah langkah-langkah dalam melakukan transformasi:

1. Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan melihat nomor telpon dari pelanggan dari *transkrip* percakapan

Whatsapp pada Gambar 4.2, pada *transkrip* tersebut diketahui nomer telpon dari pelanggan adalah 0878-0582-0315, sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan pada Tabel 4.3 bahwa nomor telpon akan ditransformasikan menjadi identitas. Maka selanjutnya nomor telpon akan dituliskan pada tabel identitas dalam excel.

2. Pada langkah kedua yang dilakukan adalah melihat tanggal dari transkrip tersebut, dalam transformasi data ini pisahkan data bulan Desember dengan Januari. Pada Gambar 4.2 diketahui tanggal dari percakapan *transkrip* adalah 22-12-2016, sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan pada Tabel 4.3 bahwa tanggal akan ditransformasi kedalam tabel tanggal dalam excel. Karena pada tanggal diketahui bulan Desember, maka data dipindahkan kedalam tabel *excel* untuk bulan Desember.
3. Untuk variabel *response time* selanjutnya sesuai dengan Persamaan 4.4 diketahui untuk mencari nilai *response time* adalah dengan mencari selisih antara waktu tanya pelanggan dengan waktu *salesman online* menjawab maka pada *transkrip* waktu pelanggan menanyakan pertanyaan misalnya pada *transkrip* 11:37 maka dipindahkan kedalam tabel waktu tanya. Sedangkan untuk waktu *salesman online* menjawab pertanyaan misalnya pada *transkrip* 11:39 maka dipindahkan dalam tabel waktu jawab.
4. Dalam variabel *sales amount* sesuai dengan Persamaan 4.10 diketahui bahwa *sales amount* didapatkan dari barang yang dibeli dikalikan dengan harga barang. Diketahui pada *transkrip* yang ditunjukkan Gambar 4.2 bahwa barang yang terjual adalah 1 pcs paket kelinci dengan harga Rp 68.000, 2 pcs nori dengan harga 25. 000, dan 1 pcs cetakan pesawat dengan harga Rp 45. 000, sehingga total harga yang keseluruhan dari barang pada *transkrip* adalah Rp 163. 000

maka total keseluruhan tersebut dipindahkan pada tabel *sales amount*.

5. Untuk variabel *sales rate* sesuai dengan Persamaan 4.7 diketahui bahwa untuk mendapatkan *sales rate* dapat dilihat pada *transkrip* terdapat penjualan atau tidak. Jika pada *transkrip* terdapat penjualan maka *sales rate* bernilai 1 sedangkan jika tidak terdapat penjualan dalam maka *sales rate* bernilai 0. Pada *transkrip* Gambar 4.2 diketahui bahwa terdapat penjualan barang yaitu 1 pcs paket kelinci, 2 pcs nori, dan 1 pcs cetakan pesawat. Maka *transkrip* tersebut memiliki nilai 1, selanjutnya dipindahkan ke dalam *excel* pada tabel *sales rate* dengan nilai 1.
6. Variabel *product quantity* adalah variabel untuk menghitung jumlah produk yang terjual sesuai dengan Persamaan 4.14 untuk menghitung *product quantity* dengan menjumlahkan seluruh kuantitas produk yang berhasil dijual oleh *salesman online*. Pada *transkrip* Gambar 4.2 diketahui bahwa terdapat penjualan barang yaitu 1 pcs paket kelinci, 2 pcs nori, dan 1 pcs cetakan pesawat maka untuk mendapatkan *product quantity* menjumlahkan kuantitas tersebut sehingga diperoleh jumlahnya adalah 4 pcs. Selanjutnya dapat dipindahkan ke dalam *excel* pada tabel *product quantity* yaitu dengan nilai 4 pcs.
7. Selanjutnya untuk variabel *product variance* seperti yang dijelaskan pada Persamaan 4.6 dengan melihat jumlah banyak variasi *product* yang dibeli dalam satu *transkrip*. Pada *transkrip* Gambar 4.2 diketahui bahwa terdapat penjualan barang yaitu 1 pcs paket kelinci, 2 pcs nori, dan 1 pcs cetakan pesawat, diketahui bahwa terdapat tiga variasi produk yaitu paket pemula, nori, dan cetakan sehingga didapatkan untuk nilai *product variance* adalah tiga,

selanjutnya pindahkan dalam excel pada tabel *product variance* dengan nilai 3.

Keseluruhan langkah diatas adalah tranformasi dari *transkrip* kedalam bentuk tabel *excel* seperti yang di tunjukkan pada Tabel 4.4 yang selanjutnya akan dihitung total dan rata-rata masing-masing variabel. Dimana dari bentuk tabel *excel* tersebut kemudian akan dilakukan analisis statistik deskriptif dan uji hipotesis *Independent-Samples T test* pada *software SPSS*.

4.3.1. Analisis Transkrip

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap *transkrip* yang telah diubah dalam bentuk tabel *excel*. Analisis dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *descriptive statistic* dan uji hipotesis *Independent-Samples T-test*. Pengujian yang dilakukan mengacu pada kriteria variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Variabel yang telah ditentukan terdapat 5 variabel yaitu *response time*, *sales amount*, *sales rate*, *sales product quantity*, dan *Product variance*. Setelah data transkrip dirubah menjadi data excel seperti pada Tabel 4.4 selanjutnya data tersebut akan di olah dalam aplikasi SPSS untuk melakukan *statistik deskriptif* dan uji *Independent-Samples T-test*.

4.3.1.1 Uji Statistik Deskriptif

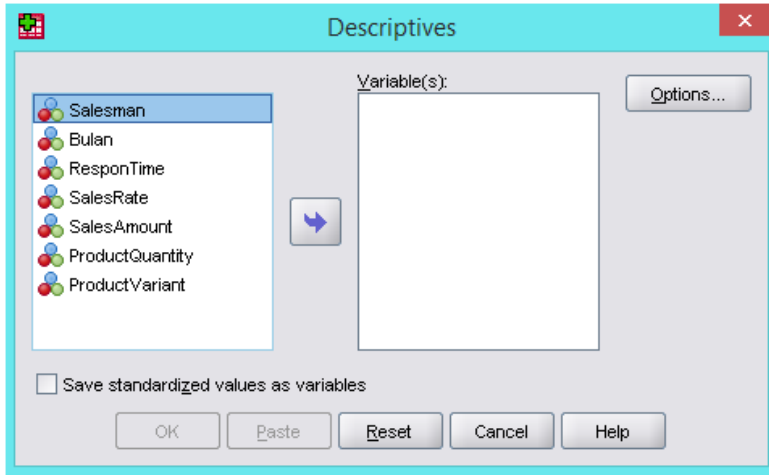
Analisis Statistik Deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS dimana data yang dilakukan analisis deskriptif adalah data dari setiap bulan dan setiap variabel yang telah ditransformasikan dalam bentuk excel. Berikut adalah hasil analisis deskriptif terhadap data transkrip pada Desember 2016 dan Januri 2017. Data *transkrip* yang diolah adalah berdasarkan pada data *transkrip salesman online* selama dua bulan.

Pada Gambar 4.3 ditunjukkan data yang telah dipindahkan dari tabel *excel* ke dalam tabel SPSS yang selanjutnya akan dilakukan *statistic deskriptif* pada data tersebut.

	Salesman	Bulan	ResponTime	SalesRate	SalesAmount	ProductQuantity	ProductVariant
1	1	1	7	.	0	0	0
2	1	1	85	0	0	0	0
3	1	1	14	0	0	0	0
4	1	1	412	1	144000	3	3
5	1	1	41	1	85000	2	2
6	1	1	17	0	0	0	0
7	1	1	1222	1	75000	50	1
8	1	1	109	1	85000	2	2
9	1	1	204	1	1040000	200	1
10	1	1	310	1	103000	21	2
11	1	1	255	1	145000	2	2
12	1	1	1672	1	60000	1	1
13	1	1	1586	1	68000	1	1
14	1	1	54	0	0	0	0
15	1	1	30	1	600000	300	1

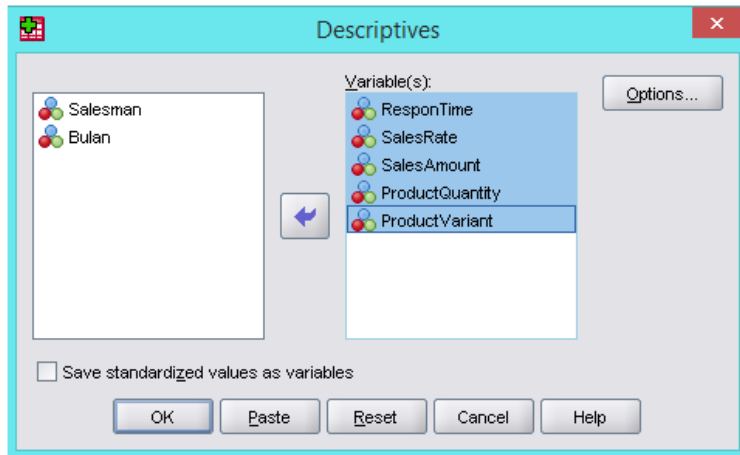
Gambar 4.3 Data Transkrip pada SPSS

Setelah data dipindahkan pada tabel SPSS seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.3 selanjutnya untuk melakukan analisis statistik deskriptif pada SPSS pilih **Analyze – Descriptive Statistics – Descriptive** setelah itu akan muncul tampilan jendela seperti pada Gambar 4.4 berikut ini. Jendela tersebut akan menampilkan dua kolom. Pada kolom pertama akan terlihat variabel yang terikat maupun variabel bebas yang sudah diinputkan pada tabel SPSS sedangkan untuk kolom lainnya adalah kolom yang untuk menginputkan variabel yang akan dilakukan analisis deksriptif. Sehingga untuk untuk melakukan analisis defkriptif, harus memindahkan variabel yang akan di hitung dari kolom kanan menuju kolom sebelah kiri yang terdapat label *Variable(s)*.



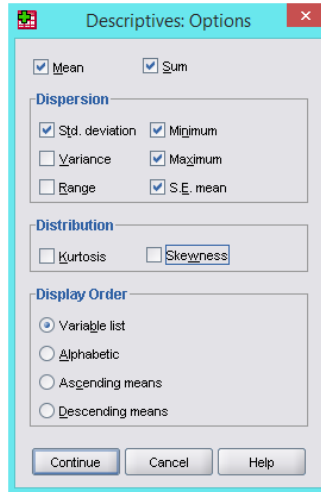
Gambar 4.4 Tampilan Jendela Descriptive

Berdasarkan pada Gambar 4.4 terdapat dua kolom, dimana kolom kiri menampilkan keseluruhan data yang akan diolah sedangkan kolom kanan atau **Variable(s)** adalah kolom variable untuk menentukan variabel yang akan dilakukan analisis deskriptif. Uji deskriptif dilakukan dengan memindahkan variabel pada kolom kiri ke kolom kanan. Selanjutnya untuk uji deskriptif pindahkan variabel yang ingin dilakukan analisis deskriptif dalam kolom **Variable(s)** pada tugas akhir ini akan dilakukan pengukuran variabel secara keseluruhan, sehingga pindahkan keseluruhan variabel yang akan diukur yaitu variabel *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity*, *Product variance* pada kolom **Variable(s)** seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.5. Jika analisis deskriptif ingin dilakukan satu-persatu untuk setiap variabel maka hanya memindahkan satu variabel saja yang akan diukur, misalnya untuk mengukur *response time* maka pindahkan pada kolom **Variable(s)** hanya variabel *response time* saja.



Gambar 4.5 Tampilan Menentukan Variabel yang Dilakukan Analisis Deskriptif

Berdasarkan pada Gambar 4.5 variabel telah dipindahkan dalam kolom **Variable(s)** langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah dengan menentukan data deskriptif yang akan ditampilkan, untuk menentukan dapat dipilih pada **Options**. Pada pilihan **Options** dapat dipilih pilihan untuk data yang ingin ditampilkan misalnya *mean* atau rata-rata, nilai *maximum*, nilai *minimum*, dan *standard deviasi*. Untuk dapat menampilkan data-data tersebut centang data yang ingin ditampilkan pada *combo box* yang telah disediakan, misalkan ingin menampilkan nilai *mean* dari data transkrip maka centang *combo box mean*. Jika ingin menampilkan nilai *maximum* dan *minimum* maka pada *combo box* centang pada kolom *maximum* dan *minimum*. Hal yang sama berlaku untuk deskripsi yang akan ditampilkan lainnya. Pada penelitian ini akan ditampilkan deskriptif nilai *mean* atau rata-rata, nilai *maximum*, nilai *minimum*, dan *standard deviasi*, maka lakukan centang pada *combo box* seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.6 sebagai berikut :

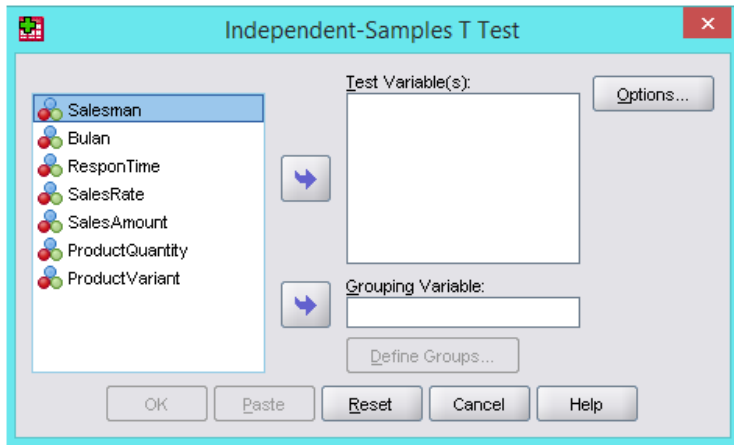


Gambar 4.6 Jendela Option *Descriptive*

Pada Gambar 4.6 ditunjukkan telah dipilih deskriptif yang ingin ditampilkan pada data adalah *mean*, *sum*, *standart deviasi*, nilai *minimum*, nilai *maximum* dan *standart error mean*. Setelah dipilih dengan melakukan centang pada *combo box* selanjutnya pilih **continue** dan pilih **ok** yang selanjutnya akan ditampilkan hasil dari analisis deskriptif yang telah di proses oleh SPSS.

4.3.1.2 Uji Hipotesis *Independent-Samples T Test*

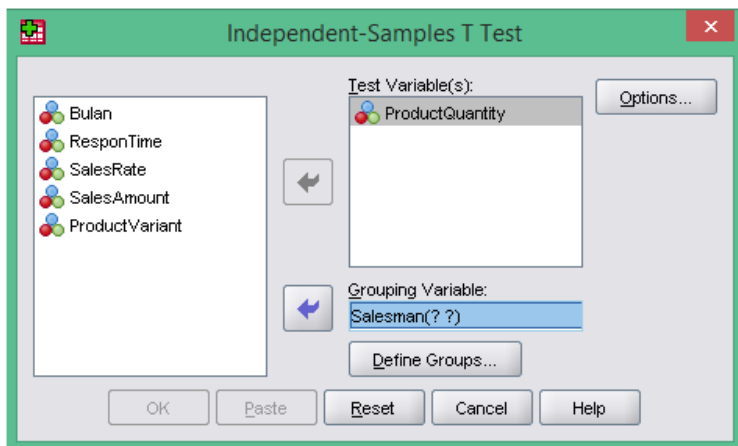
Uji Hipotesis *Independent-Samples T-test* dilakukan dengan menggunakan SPSS dimana data yang dilakukan untuk menguji hipotesis adalah data yang telah ditransformasikan dalam bentuk excel. Data *transkrip* yang telah di tranformasi ke dalam tabel *excel* selanjutnya dipindahkan dalam SPSS seperti yang di tunjukkan pada Gambar 4.3. Setelah dipindahkan selanjutnya akan dilakukan Uji Hipotesis *Independent-Samples T-test* dari data tersebut dengan cara memilih **Analyze – Compare Means – *Independent-Samples T Test*** setelah itu akan muncul jendela seperti yang ada pada Gambar 4.7 berikut ini :



Gambar 4.7 Tampilan Jendela *Independent-Samples T Test*

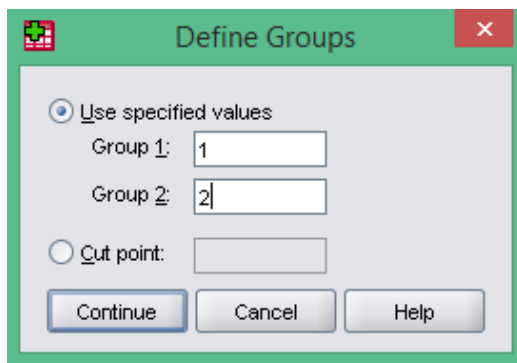
Berdasarkan pada Gambar 4.7 terdapat dua kolom, dimana kolom kiri menampilkan keseluruhan data yang akan diolah sedangkan kolom kanan terbagi menjadi dua kolom yaitu ***Test Variable(s)*** adalah kolom variable untuk menentukan variabel yang akan dilakukan analisis deskriptif biasanya variabel pada kolom ini adalah variabel bebas ***dan Grouping Variable*** adalah untuk variabel terikat atau yang mempengaruhi variabel yang akan dilakukan uji hipotesis. Pada tugas akhir ini variabel terikat yaitu *salesman online*.

Pada uji hipotesis *Independent-Samples T-test* dilakukan dengan memindahkan variabel pada kolom kiri ke kolom kanan. Pada uji hipotesis *Independent-Samples T-test* pindahkan variabel yang ingin dilakukan uji hipotesis dalam kolom ***Variable(s)*** pada tugas akhir ini akan dilakukan pengukuran variabel secara keseluruhan. Pindahkan variabel bebas yang akan diukur pada kolom ***Variable(s)*** dan pindahkan variabel terikat seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.8 seperti berikut ini :



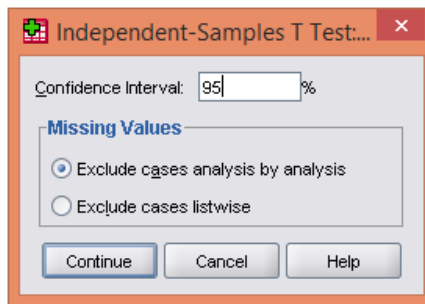
Gambar 4.8 Tampilan Menentukan Variabel yang Dilakukan Uji *Independent-Samples T Test*

Pada Gambar 4.8 dijelaskan untuk melakukan uji hipotesis *Independent-Samples T-test* dilakukan dengan variabel bebas yang akan diukur pada kolom **Variable(s)** misalnya pindahkan variabel *product quantity* dan selanjutnya pindahkan variabel terikat yaitu *salesman online* ke dalam kolom **Grouping Variable**, selanjutnya *define groups* dengan mendefinisikan group *salesman online* seperti Gambar 4.9 berikut :



Gambar 4.9 Jendela Tampilan *Define Group*

Berdasarkan Gambar 4.9 definisikan variabel terikat dengan menjelaskan pada kolom *group 1* dengan nilai 1 dan *group 2* dengan nilai 2. Pada uji hipotesis *Independent-Samples T-test* didefinisikan hanya ada dua group karena metode ini digunakan hanya untuk membandingkan dua grup. Selanjutnya tentukan nilai *confidence interval* adalah interval range nilai penduga dari populasi, biasanya nilai *confidence interval* umumnya digunakan nilai 95% seperti pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Penentuan *Confidence Interval*

Pada Gambar 4.10 digunakan nilai 95% yang digunakan dalam penelitian ini dan pilih **continue** untuk menjalankan uji hipotesis *Independent-Samples T-test* yang akan diproses secara otomatis oleh SPSS. Selanjutnya setelah di proses akan ditampilkan hasil dari uji hipotesis *Independent-Samples T-test* seperti yang ditunjukkan pada bab selanjutnya yang menampilkan dua kolom hasil yaitu *Group Statistics* yang menjelaskan terkait jumlah data, *mean* atau rata-rata data, serta *standart deviasi* data dan kolom *Independent Samples Test* yang menjelaskan hasil *Levene's test*, hasil dari *T test* yang, dan hasil dari *convidnece interval* sebesar 95% yang telah ditentukan sebelumnya pada Gambar 4.10 hasil terbagi atas dua kolom yaitu *lower* dan *upper*.

Halaman ini sengaja dikosongkan

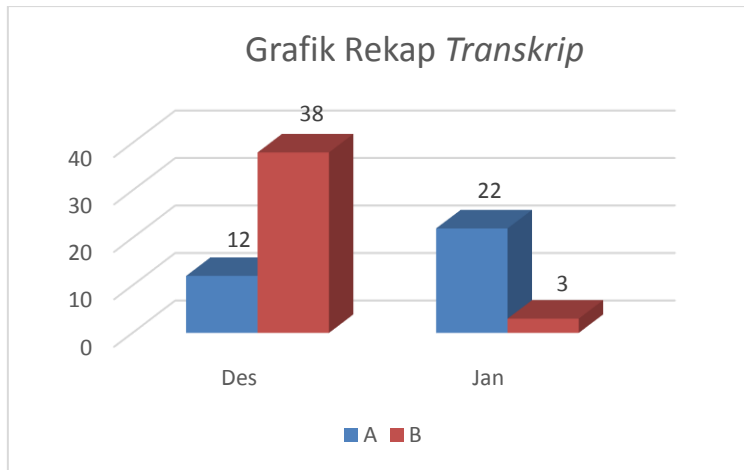
BAB 5

IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan mengenai hasil implementasi yang diperoleh dari proses perancangan pada Bab IV yang telah dijabarkan sebelumnya. Hasil implementasi akan berupa data dan informasi mentah.

5.1 Profil Data

Pada bagian ini akan dijelaskan terkait dengan hasil pengolahan data transkrip yang telah diolah dalam tabel *excel*. Data tersebut diolah berdasarkan data *transkrip* dari *salesman online* pada bulan Desember dan Januari. Pada Gambar 5.1 ditunjukkan jumlah data *transkrip* selama dua bulan Januari dan Desember.



Gambar 5.1 Grafik Rekap Transkrip

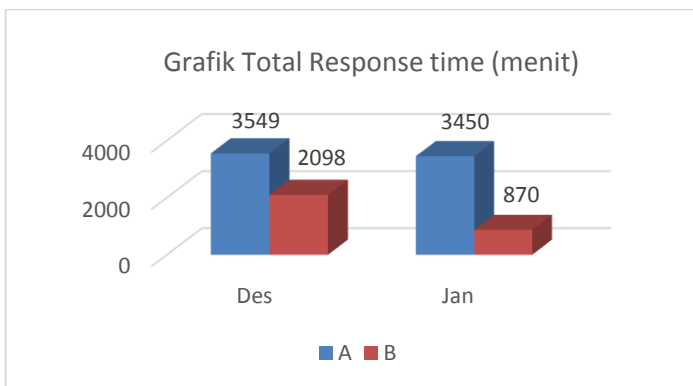
Berdasarkan pada Gambar 5.1 menunjukkan pengolahan data data *transkrip mobile chatting* pada Desember 2016 dan Januari 2017. Data *transkrip* yang didapatkan dari pada bulan jumlah

Desember 2016 terdapat sebanyak 50 *transkrip*, dengan jumlah *salesman online* A sebanyak 12 *transkrip* dan jumlah *salesman online* B sebanyak 38 *transkrip*. Pada bulan Januari 2017 terdapat sebanyak 25 *transkrip* dengan jumlah *salesman online* A sebanyak 22 *transkrip* dan jumlah *salesman online* B sebanyak 3 *transkrip*.

Pada Gambar 5.1 merupakan hasil perhitungan statistika deskriptif dari data *transkrip*. Pada bagian ini akan dijelaskan hasil perhitungan statistika deskriptif untuk masing-masing variabel yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

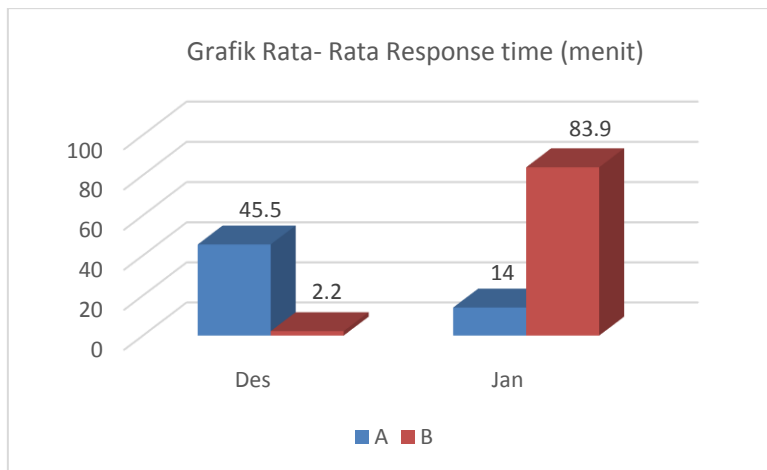
1. *Response time*

Sebagaimana definisi *response time* yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, *response time* adalah waktu yang dibutuhkan oleh *salesman online* dalam melakukan *respon* terhadap pelanggan. Berikut adalah hasil perhitungan total *response time* dan rata-rata *response time* berdasarkan bulan dan *salesman online*. Pada Gambar 5.2 menunjukkan data total *response time* dan Gambar 5.3 menunjukkan rata-rata *response time* secara keseluruhan.



Gambar 5.2 Grafik Total *Response time*

Pada Gambar 5.2 dijelaskan hasil dari data tabel *excel response time* yang telah di olah berdasarkan bulan dimana pada bulan Desember *salesman online A* memiliki jumlah *response time* sebanyak 3549 menit sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 2098 menit. Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online A* memiliki jumlah *response time* sebanyak 3450 menit, sedangkan sedangkannya untuk *salesman online B* sebanyak 870 menit.

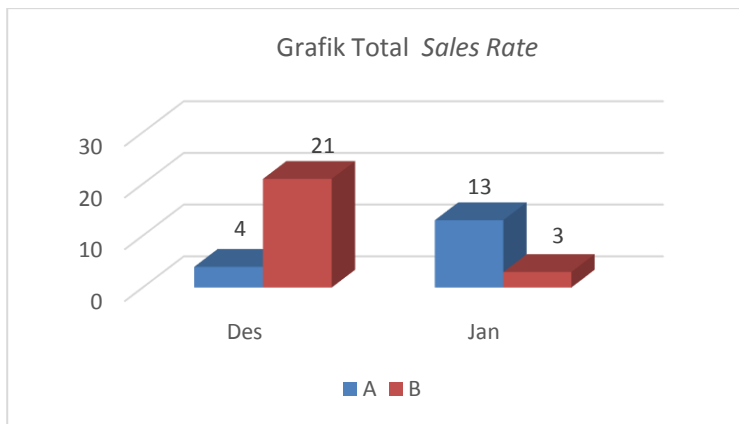


Gambar 5.3 Grafik Rata-rata *Response time*

Berdasarkan Gambar 5.3 dijelaskan hasil rata-rata *response time* bulan Desember *salesman online A* memiliki rata-rata *response time* sebanyak 45.5 menit sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 2.2 menit. Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online A* memiliki rata-rata *response time* sebanyak 14 menit, sedangkan sedangkannya untuk *salesman online B* sebanyak 83.9 menit.

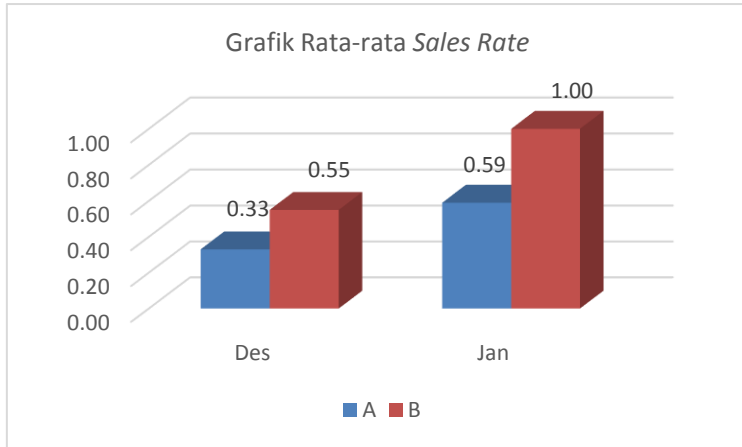
2. Sales Rate

Berdasarkan definisi *sales rate* yang telah dijelaskan pada sub bab 4.2.2, *sales rate* adalah status *closing transaction* pada satu transkrip apakah terdapat pembelian atau tidak. Berikut adalah hasil perhitungan total *sales rate* dan rata-rata *sales rate* berdasarkan bulan dan *salesman online*. Pada Gambar 5.4 menunjukkan data total *sales rate* dan Gambar 5.5 menunjukkan rata-rata *sales rate* secara keseluruhan.



Gambar 5.4 Grafik Total Sales Rate

Berdasarkan Gambar 5.4 dijelaskan hasil total *sales rate* bulan Desember *salesman online* A memiliki total *sales rate* sebanyak 4 kali *closing transaction* yang menjual barang sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak 21 kali *closing transaction* yang menjual barang. Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online* A memiliki total *sales rate* sebanyak 13 kali *closing transaction* yang menjual barang, sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak 3 kali *closing transaction* yang menjual barang.

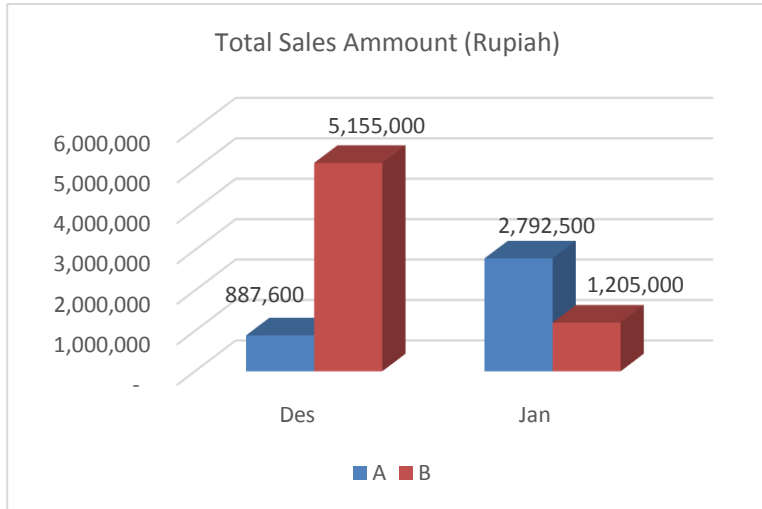


Gambar 5.5 Grafik Rata-rata Sales Rate

Pada Gambar 5.5 dijelaskan hasil dari data tabel *excel sales rate* yang telah di olah berdasarkan bulan dimana pada bulan Desember *salesman online A* memiliki *sales rate* yaitu 0,33 sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 0,55. Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online A* memiliki *sales rate* sebanyak 0,59 sedangkan sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 1.

3. Sales Amount

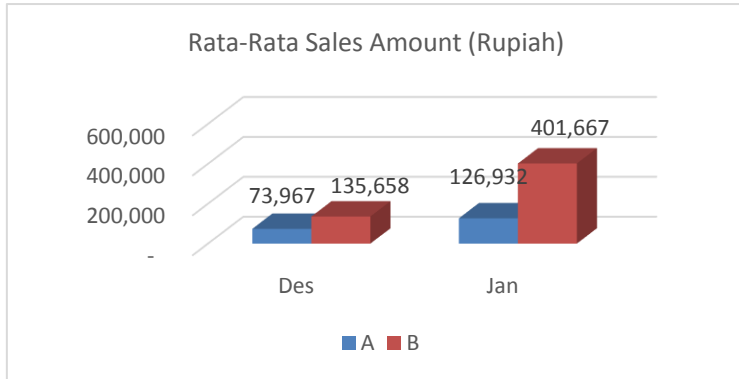
Sesuai dengan definisi *sales amount* yang telah dijelaskan pada sub bab 4.2.3, *sales amount* adalah jumlah pendapatan dari barang yang berhasil terjual. Berikut adalah hasil perhitungan total *sales amount* dan rata-rata *sales amount* berdasarkan bulan dan *salesman online*. Pada Gambar 5.6 menunjukkan data total *sales amount* dan Gambar 5.5 menunjukkan rata-rata *sales amount secara keseluruhan*.



Gambar 5.6 Grafik Total Sales Amount

Pada Gambar 5.6 dijelaskan hasil dari data tabel *excel sales amount* yang telah di olah berdasarkan bulan dimana pada bulan Desember *salesman online* A memiliki jumlah *sales amount* sebanyak Rp 887,600 sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak Rp 5,155,000 . Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online* A memiliki jumlah *sales amount* sebanyak Rp 2,792,500 sedangkan sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak Rp 1,205,000.

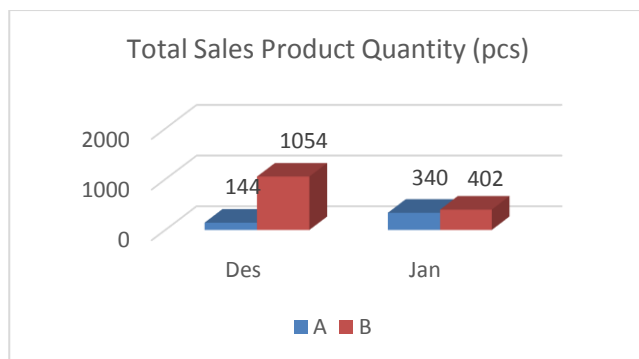
Selain total *sales amount*, pada Gambar 5.7 dijelaskan hasil rata-rata *sales amount* bulan Desember *salesman online* A memiliki rata-rata *sales amount* sebanyak Rp 73.967 menit sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak Rp 135.658. Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online* A memiliki rata-rata *sales amount* sebanyak Rp 126.932, sedangkan sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak Rp 401.667.



Gambar 5.7 Grafik Rata-Rata Sales Amount

4. Product Quantity

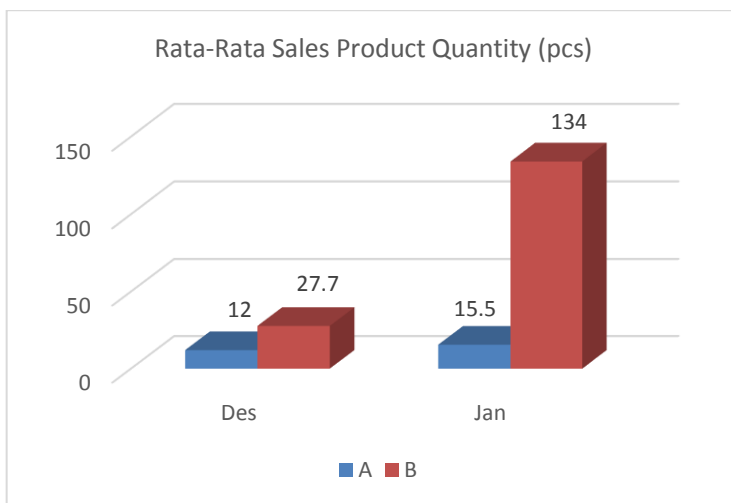
Berdasarkan definisi *product quantity* yang telah dijelaskan pada sub bab 4.2.4, *product quantity* adalah total kuantitas dari produk yang berhasil dijual oleh *salesman online*. Berikut adalah hasil perhitungan total *product quantity* dan rata-rata *product quantity* berdasarkan bulan dan *salesman online*. Pada Gambar 5.8 menunjukkan data total *product quantity* dan Gambar 5.9 menunjukkan rata-rata *product quantity* secara keseluruhan.



Gambar 5.8 Grafik Total Product Quantity

Pada Gambar 5.8 dijelaskan hasil dari data tabel *excel sales product quantity* yang telah di olah berdasarkan bulan dimana pada bulan Desember *salesman online A* memiliki jumlah *sales product quantity* sebanyak 1054 pcs produk terjual sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 144 pcs produk terjual . Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online A* memiliki jumlah *sales product quantity* sebanyak 340 pcs produk terjual sedangkan sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 402 pcs produk terjual.

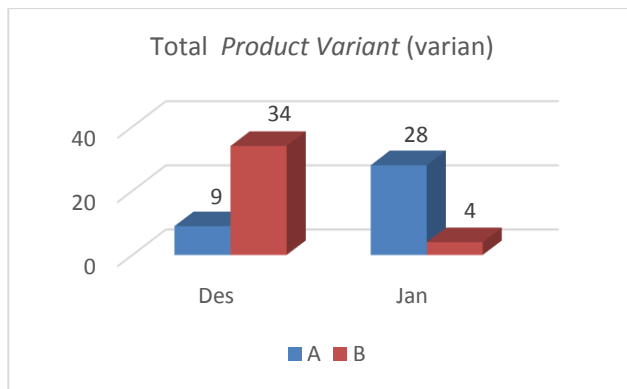
Selanjutnya untuk rata-rata *product quantity* dijelaskan pada Gambar 5.9 menjelaskan bahwa bulan Desember *salesman online A* memiliki rata-rata *product quantity* sebanyak 12 pcs sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 27 pcs. Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online A* memiliki rata-rata *product quantity* sebanyak 15 pcs, sedangkan sedangkan untuk *salesman online B* sebanyak 134 pcs.



Gambar 5.9 Grafik Rata-rata *Product Quantity*

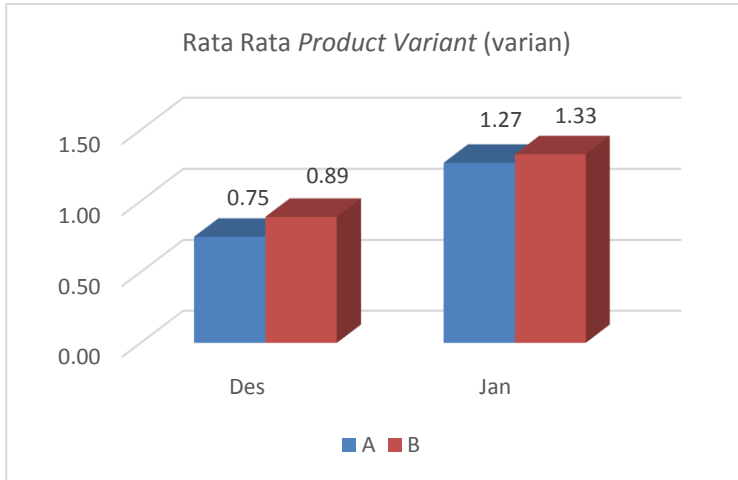
5. *Product Variant*

Sesuai dengan definisi *product variant* yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, *product variant* adalah jumlah *variasi* barang yang terjual. Berikut adalah hasil perhitungan total *product variant* dan rata-rata *product variant* berdasarkan bulan dan *salesman online*. Pada Gambar 5.6 menunjukkan data total *product variant* dan Gambar 5.5 menunjukkan rata-rata *product variant* secara keseluruhan.



Gambar 5.10 Grafik Total Product Variant

Pada Gambar 5.10 dijelaskan hasil dari data tabel *excel product variant* yang telah di olah berdasarkan bulan dimana pada bulan desember *salesman online* A memiliki jumlah *product variant* yaitu sebanyak 9 varian produk terjual sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak 34 varian produk terjual . Sedangkan untuk bulan januari *salesman online* A memiliki jumlah *product variant* sebanyak 28 varian produk terjual sedangkan sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak 4 varian produk terjual.



Gambar 5.11 Grafik Rata-rata *Product Variant*

Berdasarkan Gambar 5.11 dijelaskan hasil rata-rata *product variant* bulan Desember *salesman online* A memiliki rata-rata *product variant* sebanyak 0.75 varian sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak 0.89 varian. Sedangkan untuk bulan Januari *salesman online* A memiliki rata-rata *product variant* sebanyak 1.27 varian, sedangkan sedangkan untuk *salesman online* B sebanyak 1.33 varian.

5.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS dimana data yang dilakukan analisis deskriptif adalah data selama dua bulan pada kelima variabel. Pada Tabel 5.1 ditunjukkan hasil dari analisis statistik deskriptif untuk data selama dua bulan berdasarkan data kedua *salesman online*. Hasil deskriptif tersebut menampilkan hasil analisis deskriptif dari masing-masing variabel yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity*, dan *Product variance*.

Tabel 5.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Data Keseluruhan

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
ResponTime	67	0	2820	30634	457.22	82.461	674.971
SalesRate	67	0	1	41	.61	.060	.491
SalesAmount	67	0	1040000	10040100	149852.24	26822.954	219555.337
ProductQuantity	67	0	300	1940	28.96	7.776	63.653
ProductVariant	67	0	7	75	1.12	.157	1.285
Valid N (listwise)	67						

Pada Tabel 5.1 ditunjukkan hasil dari analisis statistik deskriptif dari keseluruhan data *transkrip* kedua *salesman online* selama dua bulan. Analisis deskriptif pada Tabel 5.1 menunjukkan jumlah data, nilai *minimum*, nilai *maximum*, *sum*, *mean* dan *standart deviasi*. Hasil deskriptif tersebut akan dibahas lebih detail pada bab selanjutnya.

Tabel 5.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Salesman Online A

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
ResponTime_Fitri	31	0	1693	7012	226.19	77.666	432.426
SalesRate_Fitri	31	0	1	17	.55	.091	.506
SalesAmount_Fitri	31	0	530000	3680100	118712.90	25842.381	143884.289
ProductQuantity_Fitri	31	0	105	484	15.61	5.218	29.051
ProductVariant_Fitri	31	0	7	37	1.19	.284	1.579
Valid N (listwise)	31						

Berdasarkan Tabel 5.2 ditunjukkan hasil dari analisis statistik deskriptif dari *salesman online A* selama dua bulan untuk lima variabel yang telah didefinisikan. Analisis deskriptif menunjukkan jumlah data *transkrip salesman online A*, nilai *minimum*, nilai *maximum*, *sum*, *mean* atau rata-rata dan *standart deviasi*. Adapun hasil deskriptif selanjutnya akan dibahas lebih detail pada bab selanjutnya. Pada bab selanjutnya akan dijelaskan terkait dengan hasil analisis deskriptif untuk hasil dari masing-masing variabel sesuai dengan data deskriptif *salesman online A*.

Tabel 5.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Salesman Online B

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
ResponTime_Anie	36	6	2820	23622	656.17	130.260	781.563
SalesRate_Anie	36	0	1	24	.67	.080	.478
SalesAmount_Anie	36	0	1040000	6360000	176666.67	44583.393	267500.360
ProductQuantity_Anie	36	0	300	1456	40.44	13.564	81.385
ProductVariant_Anie	36	0	4	38	1.06	.164	.984
Valid N (listwise)	36						

Tabel 5.3 menunjukkan hasil dari analisis statistik deskriptif dari *salesman online B* selama dua bulan untuk lima variabel. Adapun hasil analisis deskriptif yang dilakukan menunjukkan jumlah data *transkrip salesman online B*, nilai *minimum*, nilai *maximum*, *sum*, *mean* atau rata-rata dan *standart deviasi*. Hasil deskriptif lebih detail dibahas lebih pada bab selanjutnya.

5.3 Uji Hipotesis Independent-Samples T-test

Uji Hipotesis *Independent-Samples T-test* dilakukan dengan menggunakan SPSS dimana data yang dilakukan untuk menguji hipotesis adalah data yang telah ditransformasikan dalam bentuk excel.

Pada Tabel 5.4 ditunjukkan hasil dari uji hipotesis *Independent-Samples T-test* untuk variabel *product quantity* selama dua bualan. Adapun hasil uji hipotesis *Independent-Samples T-test* yang dilakukan menunjukkan jumlah data *transkrip salesman online B*, *mean* atau rata-rata dan *standart deviasi*. Selanjutnya pada tabel *Independent-Samples T-test* menunjukkan hasil nilai *F* dan *sigma* pada kolom hasil *Levene's test* dan nilai hasil *t-test* yang menjelaskan nilai *t*, nilai *df*, nilai *Sig.(2-tailed)*, nilai *mean* dan nilai *standart deviasi*. Pada hasil uji hipotesis juga dijelaskan hasil *convidnece interval* sebesar 95%. Hasil uji hipotesis *Independent-Samples T-test* lebih detail dibahas lebih pada bab selanjutnya.

Tabel 5.4 Hasil Uji Hipotesis Independent-Samples T Test

Group Statistics										
Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean					
ProductQuantity	B	36	40.44	81.385	13.564					
	A	31	15.61	29.051	5.218					

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ProductQuantity	Equal variances assumed	9.036	.004	1.611	65	.112	24.832	15.411	-5.947	55.610
	Equal variances not assumed			1.709	44.976	.094	24.832	14.533	-4.440	54.103

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 6

HASIL, PEMBAHASAN, DAN ANALISIS

Bab ini akan menjelaskan hasil yang didapatkan dari penulisan dan pembahasan secara keseluruhan yang didapatkan dari penelitian.

6.1 Hasil Analisis Deskriptif

Data yang telah dilakukan uji *statistic descriptive* pada SPSS selanjutnya dapat dilihat hasilnya seperti pada Tabel 6.1 yang menunjukkan hasil dari pengolahan data *transkrip* selama Desember 2016 dan Januari 2017.

Tabel 6.1 Hasil Statistic Descriptive dari Keseluruhan Data Transkrip

Variabel	N	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviasi
Respon Time (Menit)	67	0	2820	30634	457.22	674.97
Sales Rate	67	0	1	41	0.61	0.49
Sales Amount (Rupiah)	67	0	1.040.000	10.040.100	149.852	219.555
Product Quantity (pcs)	67	0	300	1940	29	64
Product Variance (jenis)	67	0	7	75	2	2

Berdasarkan pada Tabel 6.1 dapat diketahui untuk masing-masing variabel hasil dari *statistic descriptive* yang telah dilakukan dari keseluruhan data. Dapat dilihat untuk masing-masing variabel yang dilakukan analisis statistik deskriptif adalah sebagai berikut:

1. *Response time*

Berdasarkan pada Tabel 6.1 hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel *response time* dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 67 diketahui bahwa nilai total atau *sum* dari *respon time* adalah sebanyak 30634 menit atau setara dengan 510 jam jika data dihitung secara keseluruhan dari kedua *salesman online* dengan nilai rata-rata 457.22 menit atau setara dengan 7 jam . Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa waktu *minimum* yang dibutuhkan pelanggan menunggu adalah 0 menit, dan waktu *maximum* 2820 menit atau setara dengan 47 jam. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 674.97 menit atau setara dengan 11 jam, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

2. *Sales Rate*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *sales rate* berdasarkan Tabel 6.1 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 67 diketahui bahwa nilai total atau *sum* sebanyak 41 yang artinya terjadi penjualan sebanyak 41 kali penjualan dari *closing transaction* kedua *salesman online* dengan nilai rata-rata 0.61. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* 1 yang artinya terdapat pembelian pada transkrip tersebut. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 0.49, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih kecil yang artinya jarak rata-rata untuk setiap data hampir sama.

3. *Sales Amount*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *sales amount* berdasarkan Tabel 6.1 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 67 diketahui bahwa nilai total atau *sum* sebanyak Rp 10.040.100 dengan nilai rata-rata Rp 149.852. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 yang artinya tidak terdapat pemasukan, dan nilai *maximum* pembelian Rp 1.040.000. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* Rp 219.555, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

4. *Product Quantity*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *product quantity* berdasarkan Tabel 6.1 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 67 diketahui bahwa nilai total sebanyak 1940 yang artinya terjadi penjualan sebanyak 1940 barang dengan nilai rata-rata 29 pcs. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa dimana memiliki nilai *minimum* dari data 0 pcs yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* penjualan adalah 300 pcs. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 64 pcs, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

5. *Product variance*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *product quantity* berdasarkan Tabel 6.1 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 67 diketahui bahwa nilai total sebanyak 75 jenis yang artinya terdapat 75 jenis barang yang terjual dari total keseluruhan data penjualan *salesman*

online, dengan rata-rata 1 jenis produk. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa dimana memiliki nilai *minimum* dari data 0 jenis yang artinya terdapat penjualan yang hanya berhasil menjual satu jenis produk, dan nilai *maximum* penjualan adalah 7 jenis yang artinya dari keseluruhan paling banyak menjual 7 jenis produk . Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 2 jenis, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

Analisis statistik deskriptif juga dilakukan untuk data pada masing-masing *salesman online* selama dua bulan yaitu Desember 2016 dan Januari 2017 berdasarkan pada lima variabel *response time*, *sales amount*, *sales rate*, *product quantity* dan *Product variance*. Berikut adalah hasil dari analisis statistik deskriptif dari dari masing-masing admin:

6.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Salesma Online A

Hasil analisis statistik deskriptif untuk *salesman online A* berdasarkan pada lima variabel *response time*, *sales amount*, *sales rate*, *product quantity* dan *Product variance* ditunjukkan oleh Tabel 6.2 berikut ini :

Tabel 6.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Salesman Online A

Variabel	N	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviasi
Respon Time (Menit)	31	0	1693	7012	226.19	432.43
Sales Rate	31	0	1	17	0.56	0.506
Sales Amount (Rupiah)	31	0	530.000	3.680.100	118.712	143.884

Variabel	N	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviasi
Product Quantity (pcs)	31	0	105	484	5.218	29.05
Product Variance (jenis)	31	0	7	37	1.19	1.58

Berdasarkan pada Tabel 6.2 dapat diketahui untuk masing-masing variabel hasil dari *statistic descriptive* yang telah dilakukan dari keseluruhan data. Dapat dilihat untuk masing-masing variabel yang di lakukan analilis statistik deskriptif adalah sebagai berikut:

1. *Response time*

Berdasarkan pada Tabel 6.2 hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel *response time* dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 31 pada *salesman online A* diketahui bahwa nilai total atau *sum* dari *respon time* adalah sebanyak 7012 menit atau setara dengan 116 jam dari total jumlah waktu tunggu 30634 menit, yang artinya 23% dari total *respon time* secara keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 226,19 menit atau setara dengan 3 jam, lebih cepat jika dibandingkan dengan rata-rata tunggu keseluruhan. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa waktu *minimum* yang dibutuhkan pelanggan menunggu adalah 0 menit, dan waktu *maximum* 1693 menit atau setara dengan 28 jam lebih cepat dibandingkan dengan nilai *maximum* keseluruhan. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 432.43 menit atau setara dengan 7 jam, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

2. *Sales Rate*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *sales rate* berdasarkan Tabel 6.2 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 31 pada *salesman online A* diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak 17 yang artinya terjadi penjualan sebanyak 17 kali penjualan dari *closing transaction* untuk *salesman online A*, yang artinya 42% dari total *sales rate* keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 0.56, lebih kecil dibandingkan *sales rate* keseluruhan. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* 1 yang artinya terdapat pembelian pada *transkrip* tersebut. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 0.51, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih kecil yang artinya jarak rata-rata untuk setiap data hampir sama.

3. *Sales Amount*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *sales amount* berdasarkan Tabel 6.2 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 31 pada *salesman online A* diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak Rp 3.680.100, yang artinya 37% dari total *sales amount* keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata Rp 118.712, lebih kecil dibandingkan rata-rata keseluruhan. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah Rp 0 yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* Rp 530. 000 lebih kecil dibandingkan dengan nilai keseluruhan. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* Rp 143.884, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

4. *Product Quantity*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *product quantity* berdasarkan Tabel 6.2 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 31 pada *salesman online A* diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak 484 pcs barang yang terjual, yang artinya 25% dari total keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 6 pcs, lebih kecil dibandingkan rata-rata keseluruhan. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 pcs yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* 105 pcs lebih kecil dibandingkan dengan nilai keseluruhan. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 30 pcs, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

5. *Product variance*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *product variance* berdasarkan Tabel 6.2 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 31 pada *salesman online A* diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak 37 jenis barang yang terjual, yang artinya 49% dari total keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 2 jenis, memiliki nilai sama dengan rata-rata keseluruhan. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 jenis yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* 7 jenis memiliki nilai sama dibandingkan dengan nilai keseluruhan yang artinya *salesman online A* menjual jenis produk lebih banyak dibandingkan *salesman online B*. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 2 jenis, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* adalah

sama yang artinya semakin besar jarak rata-rata jarak rata-rata untuk setiap data hampir sama.

6.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Salesman Online B

Hasil analisis statistik deskriptif untuk *salesman online B* berdasarkan pada lima variabel *response time*, *sales amount*, *sales rate*, *product quantity* dan *Product variance* ditunjukkan oleh Tabel 6.3 berikut ini :

Tabel 6.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Salesman Online B

Variabel	N	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviasi
Respon Time (Menit)	36	6	2820	23622	656.17	781.56
Sales Rate	36	0	1	24	0.67	0.48
Sales Amount (Rupiah)	36	0	1.040.000	6.360.000	176.667	267.500
Product Quantity (pcs)	36	0	300	1456	40.44	81.39
Product Variance (jenis)	36	0	4	38	1.06	0.98

Bedasarkana pada Tabel 6.3 dapat diketahui untuk masing-masing variabel hasil dari *statistic descriptive* yang telah dilakukan dari keseluruhan data. Dapat dilihat untuk masing-masing variabel yang di lakukan analilis statistik deskriptif adalah sebagai berikut:

1. *Response time*

Bedasarkan pada Tabel 6.3 hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel *response time* dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 36 pada *salesman online B* diketahui

bahwa nilai total atau *sum* dari *respon time* adalah sebanyak 23622 menit atau setara dengan 394 jam lebih lama jika dibandingkan *salesman online A*, jika dilihat dalam prosentasi keseluruhan memiliki nilai 77% dari total *respon time* secara keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 656,17 menit atau setara dengan 11 jam, lebih lama jika dibandingkan dengan rata-rata tunggu *salesman online A*. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa waktu *minimum* yang dibutuhkan pelanggan menunggu adalah 6 menit lebih lama jika dibandingkan waktu *minimum salesman online A*, dan waktu *maximum* 2820 menit atau setara dengan 47 jam lebih lama dibandingkan dengan nilai *maximum salesman online A*. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 781.56 menit atau setara dengan 13 jam, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

2. Sales Rate

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *sales rate* berdasarkan Tabel 6.3 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 36 pada *salesman online B* diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak 24 yang artinya terjadi penjualan sebanyak 24 kali penjualan dari *closing transaction* untuk *salesman online B*, yang artinya 52% dari total *sales rate* keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 0.67, lebih tinggi dibandingkan *sales rate* keseluruhan dan *sales rate salesman online A*. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* 1 yang artinya terdapat pembelian pada *transkrip* tersebut. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 0.48, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih

kecil yang artinya jarak rata-rata untuk setiap data hampir sama.

3. *Sales Amount*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *sales amount* berdasarkan Tabel 6.3 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 36 pada *salesman online* B diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak Rp 6.360. 000, yang artinya 63% dari total *sales amount* keseluruhan dan lebih tinggi jika dibandingkan dengan *salesman online* A. Sedangkan untuk nilai rata-rata Rp 176.667, lebih tinggi dibandingkan rata-rata *salesman online* A. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah Rp 0 yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* Rp 1. 040. 000 lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *salesman online* A. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* Rp 267. 500, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

4. *Product Quantity*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *product quantity* berdasarkan Tabel 6.3 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 36 pada *salesman online* B diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak 1456 pcs barang yang terjual, yang artinya lebih banyak dibandingkan *salesman online* B. Dan untuk nilai prosentase 75% dari total keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 41 pcs, lebih banyak dibandingkan rata-rata *salesman online* A. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 pcs yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* 300 pcs lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *salesman online* A. Pada hasil

deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 82 pcs, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* lebih besar yang artinya semakin besar jarak rata-rata untuk setiap data.

5. *Product variance*

Hasil analisis statistik deskriptif variabel *product variance* berdasarkan Tabel 6.3 dari keseluruhan jumlah data *transkrip* (N) sebanyak 36 pada *salesman online* B diketahui bahwa total atau *sum* sebanyak 38 jenis barang yang terjual lebih tinggi dari *salesman online* A, yang artinya 51% dari total keseluruhan. Sedangkan untuk nilai rata-rata 2 jenis, memiliki nilai sama dengan rata-rata keseluruhan. Berdasarkan hasil tersebut juga diketahui bahwa nilai *minimum* yang adalah 0 jenis yang artinya tidak terdapat penjualan, dan nilai *maximum* 4 jenis memiliki nilai lebih kecil dibandingkan dengan nilai keseluruhan dan *salesman online* A. Pada hasil deskriptif juga diketahui nilai *Std. Deviasi* 2 jenis, jika dibandingkan dengan nilai *mean* nilai *Std. Deviasi* adalah sama yang artinya semakin besar jarak rata-rata jarak rata-rata untuk setiap data hampir sama.

6.2 Hasil Analisis Uji Hipotesis Independent-Samples T Tes

Data yang telah dilakukan uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* pada SPSS selanjutnya dapat dilihat hasilnya yang sudah diringkas dalam tabel sebagai berikut. Dimana dapat dilihat pada tabel dibawah hasil dari pengujian lima variabel yaitu *respon time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity* dan *product variant* yang kemudian dianalisis hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil uji hipotesis *independent-samples t test* yang telah dilakukan.

Tabel 6. 4 Tabel Hasil Uji Hipotesis Independent T-tes Keseluruhan

No	Variabel	Sig. (2-tailed)	Sig. (2-tailed)	Hasil Kesimpulan
1	Respon Time	0.006	$0.006 < 0.05$	Signifikan
2	Sales Rate	0.258	$0.258 > 0.05$	No Signifikan
3	Sales Amount	0.285	$0.285 > 0.05$	No Signifikan
4	Product Quantity	0.094	$0.094 > 0.05$	No Signifikan
5	<i>Product variance</i>	0.676	$0.676 > 0.05$	No Signifikan

Dari hasil yang dapat dilihat melalui hasil tabel diatas dapat dilihat hasil dari uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* dengan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya adalah sebagai berikut:

H1 : Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *response time*

Hipotesis pertama **Diterima** karena pada hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B **berbeda signifikan** dalam hal *response time*. Hal ditunjukkan dari hasil bahwa *salesman online* B memiliki nilai hasil uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* signifikan berbeda.

Tabel 6.5 Statistik Deskriptif Response time

Group Statistics					
Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ResponTime	B	36	656.17	781.563	130.260
	A	31	226.19	432.426	77.666

Berdasarkan pada Tabel 6.5 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki rata-rata *response time* yang lebih lambat yaitu 656.17 menit jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu 226.19 menit sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* A memiliki waktu lebih baik dari *salesman online* B. Selisih rata-rata *response time* kedua *salesman online* adalah 429.98 menit, jika dilakukan uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* memiliki perbedaan signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja *salesman online* A signifikan lebih baik dibanding *salesman online* B. Pada hasil uji Hipotesis ini dapat diketahui bahwa *response time* merupakan variabel yang penting dalam kinerja seorang *salesman online* karena variabel berpengaruh secara signifikan.

Hasil hipotesis dapat diterima karena berdasarkan wawancara dengan owner Forbento.com (*Lampiran A*) bahwa *salesman online* A lebih baik dikarenakan *jobs description* dari *salesman online* A berhubungan dengan marketing pada *social media* sehingga intensitas menggunakan *mobile* lebih tinggi jika dibandingkan dengan *salesman online* B.

Hal ini yang mempengaruhi *salesman online* A lebih cepat dalam *respon time* jika dibandingkan dengan *salesman online* B. Sedangkan untuk *jod description* dari *salesman online* B adalah melakukan *restock* barang dimana *job*

description dari *salesman online B* tidak berhubungan secara langsung dalam penggunaan *mobile*. Sehingga waktu yang dibutuhkan oleh *salesman online B* lebih lama dalam *respon time* dengan *customer*.

Untuk hipotesis kedua berdasarkan dari Tabel 6.14 menunjukkan hasil sebagai berikut:

H2 : Kinerja *salesman online A* lebih baik daripada *salesman online B* (secara signifikan) dalam hal *sales rate*

Hipotesis kedua **Ditolak** karena pada hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online A* lebih baik dari pada *salesman online B tidak berbeda signifikan* dalam hal *sales rate*. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja keduanya jika diukur berdasarkan dengan variabel *sales amount* tidak berbeda atau dianggap memiliki kinerja yang sama.

Tabel 6.6 Statistik Deskriptif Sales Rate

Group Statistics					
Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesRate	B	36	.67	.478	.080
	A	31	.55	.506	.091

Berdasarkan pada Tabel 6.6 ditunjukkan bahwa *salesman online B* memiliki *sales rate* yang lebih baik jika dibandingkan dengan *salesman online A*. Pada Tabel 6.6 ditunjukkan bahwa *salesman online B* memiliki *sales rate* 0.67 yang artinya melakukan penjualan lebih banyak atau barang yang dijual oleh *salesman online B* lebih banyak dibeli jika dibandingkan

dengan *salesman online A* yang memiliki nilai *sales rate* 0.55. Selisih *sales rate* kedua *salesman online* adalah 0.12, jika di lihat melalui rata-rata hasil statistik deskriptif keduanya tidak berbeda signifikan. Sehingga pada uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* perbedaan tersebut juga menunjukkan hasil tidak memiliki perbedaan yang signifikan bagi kinerja kedua *salesman online*.

Hasil hipotesis tidak diterima karena, kinerja *salesman online B* lebih baik dari pada kinerja *salesman online A* dalam hal *sales rate*.

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan owner *Forbento.com (Lampiran A)* bahwa *salesman online B* memiliki *basic* komunikasi pada jenjang pendidikannya, sehingga dalam melakukan komunikasi dengan *customer* lebih baik sehingga tertarik untuk melakukan pembelian.

Hal tersebut yang membuat *salesman online B* lebih baik dalam melakukan penjualan.

Untuk hipotesis ketiga berdasarkan dari Tabel 6.14 menunjukkan hasil sebagai berikut:

H3 : Kinerja *salesman online A* lebih baik daripada *salesman online B* (secara signifikan) dalam hal *sales amount*?

Hipotesis ketiga **Ditolak** karena pada hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online A* lebih baik dari pada *salesman online B* **tidak berbeda signifikan** dalam hal *sales amount*. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja keduanya jika diukur berdasarkan dengan variabel *sales amount* tidak berbeda atau memiliki kinerja yang sama.

Tabel 6.7 Statistik Deskriptif Sales Amount

Group Statistics				
Salesman	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesAmount B	36	176666.67	267500.360	44583.393
A	31	118712.90	143884.289	25842.381

Berdasarkan pada Tabel 6.7 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *sales amount* yang lebih baik jika dibandingkan dengan *salesman online* A. Pada Tabel 6.7 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki rata-rata *sales amount* Rp 176.667 yang artinya memiliki pendapatan lebih banyak jika dibandingkan dengan *salesman online* A yang memiliki nilai rata-rata *sales amount* Rp 118.713. Selisih rata-rata *sales amount* kedua *salesman online* adalah Rp 57.954, jika dilihat melalui rata-rata hasil statistik deskriptif keduanya memiliki perbedaan rata-rata yang cukup signifikan. Namun jika dilakukan uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* perbedaan tersebut hasilnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan bagi kinerja kedua *salesman online*.

Hasil hipotesis tidak diterima karena, kinerja *salesman online* B lebih baik dari pada kinerja *salesman online* A dalam hal *sales amount*.

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan owner Forbento.com (Lampiran A), bahwa *salesman online* B lebih banyak meluangkan waktu diluar jam kerja.

Pada Forbento.com untuk masing-masing *salesman online* diberikan jam kerja yang sama yaitu hari senin-kamis pukul 09.00-14.00 WIB, namun untuk *salesman online* B lebih sering melayani *customer* diatas jam kerja sehingga lebih banyak produk yang dijual.

Untuk hipotesis keempat berdasarkan dari Tabel 6.14 menunjukkan hasil sebagai berikut:

H4 : Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales product quantity*

Hipotesis keempat **Ditolak** karena pada hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B **tidak berbeda signifikan** dalam hal *product quantity*. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja keduanya jika diukur berdasarkan dengan variabel *sales amount* tidak berbeda atau memiliki kinerja yang sama.

Tabel 6.8 Statistik Deskriptif Product Quantity

Group Statistics					
Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductQuantity	B	36	40.44	81.385	13.564
	A	31	15.61	29.051	5.218

Berdasarkan pada Tabel 6.8 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *product quantity* yang lebih baik jika dibandingkan dengan *salesman online* A. Pada Tabel 6.8 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki rata-rata *product quantity* 40 pcs yang artinya memiliki pendapatan lebih banyak jika dibandingkan dengan *salesman online* A yang memiliki nilai rata-rata *product quantity* 15 pcs . Selisih rata-rata *product quantity* kedua *salesman online* adalah 25 pcs, jika dilihat melalui rata-rata hasil statistik deskriptif keduanya memiliki perbedaan rata-rata yang cukup signifikan. Namun jika dilakukan uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* perbedaan tersebut hasilnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan bagi kinerja kedua *salesman online*.

Pada Hipotesis keempat **Diterima** pada nilai signifikansi yaitu 0.1 atau dengan *convident interval* yaitu sebesar 90%. Pada pada hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online B* lebih baik dari pada *salesman online A* **berbeda signifikan** dalam hal *product quantity*.

Hasil hipotesis dapat diterima pada signifikansi 0.1 atau *convident interval* sebesar 90%, kinerja *salesman online B* lebih baik dari pada kinerja *salesman online A* dalam hal *product quantity*.

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan owner Forbento.com (*Lampiran A*), bahwa *salesman online B* lebih banyak meluangkan waktu di luar jam kerja.

Sehingga lebih banyak jumlah *customer* yang dilayani. Selain hal tersebut dengan kemampuan komunikasi yang baik dapat membantu untuk melakukan *marketing* lebih baik jika dibandingkan dengan *salesman online A*.

Untuk hipotesis keempat berdasarkan dari Tabel 6.14 menunjukkan hasil sebagai berikut:

H5 : Kinerja *salesman online A* lebih baik daripada *salesman online B* (secara signifikan) dalam hal *Product variance*

Hipotesis ketiga **Ditolak** karena pada hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online A* lebih baik dari pada *salesman online B* **tidak berbeda signifikan** dalam hal *Product variance*. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja keduanya jika diukur berdasarkan dengan variabel *Product variance* tidak berbeda atau memiliki kinerja yang sama.

Tabel 6.9 Statistik Deskriptif Product Quantity

Group Statistics				
Salesman	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductVariant B	36	1.06	.984	.164
A	31	1.19	1.579	.284

Berdasarkan pada Tabel 6.9 ditunjukkan bahwa *salesman online A* memiliki *Product variance* yang lebih baik jika dibandingkan dengan *salesman online B*. Pada Tabel 6.9 ditunjukkan bahwa *salesman online A* memiliki *Product variance* 1.19 yang artinya varian produk yang dijual oleh *salesman online A* jauh lebih banyak jenisnya jika dibandingkan dengan *salesman online B* yang memiliki nilai *Product variance* 1.06. Selisih *Product variance* kedua *salesman online* adalah 0.13, jika dilihat melalui rata-rata hasil statistik deskriptif keduanya tidak berbeda signifikan. Sehingga pada uji hipotesis *Independent-Samples T Tes* perbedaan tersebut juga menunjukkan hasil tidak memiliki perbedaan yang signifikan bagi kinerja kedua *salesman online*.

Hasil hipotesis tidak diterima karena, kinerja *salesman online B* lebih baik dari pada kinerja *salesman online A* dalam hal *product variant*.

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan owner Forbento.com (Lampiran A), bahwa *salesman online B* memiliki *job description* dalam hal restock barang, dimana *salesman online B* memiliki pengetahuan lebih banyak terkait barang yang dijual di Forbento.com sehingga dapat mempengaruhi komunikasi dengan *customer* dimana *salesman online B* lebih banyak menawarkan variasi

barang kepada *customer* dibandingkan dengan *salesman online A*.

Sehingga terdapat kemungkinan *customer* melakukan pemesanan barang dengan variasi yang lebih banyak dibandingkan dengan *customer* yang melakukan pemesanan kepada *salesman online A*.

Uji hipotesis *Independent T Test* juga dilakukan untuk kinerja masing-masing *salesman online* pada masing-masing bulan yaitu Desember dan Januari. Data yang digunakan adalah total *transkrip* pada *salesman online A* dan *salesman online B* untuk bulan Desember dan bulan Januari. Uji hipotesis tersebut dilakukan berdasarkan pada kelima variabel yaitu *respon time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity*, dan *product variance*. Pada Tabel 6.10 adalah hasil dari uji hipotesis *Independent T Test* per bulan yang telah dijalankan dengan menggunakan SPSS :

Tabel 6.10 Tabel Hasil Uji Hipotesis Independent T-test Per-Bulan

No	Variabel	Sig. (2-tailed)	Sig. (2-tailed)	Hasil Kesimpulan
1	Respon Time Desember	0.284	$0.284 > 0.05$	No Significant
2	Respon Time Januari	0.424	$0.424 > 0.05$	No Significant
3	Sales Rate Desember	0.447	$0.447 > 0.05$	No Significant
4	Sales Rate Januari	0.232	$0.232 > 0.05$	No Significant
5	Sales Amount Desember	0.193	$0.193 > 0.05$	No Significant
6	Sales Amount Januari	0.002	$0.002 < 0.05$	Significant

No	Variabel	Sig. (2-tailed)	Sig. (2-tailed)	Hasil Kesimpulan
7	Product Quantity Desember	0.451	$0.451 > 0.05$	No Significant
8	Product Quantity Januari	0.002	$0.002 > 0.05$	Significant
9	<i>Product variance</i> Desember	0.740	$0.740 > 0.05$	No Significant
10	<i>Product variance</i> Januari	1.000	$1.000 > 0.05$	No Significant

Berdasarkan pada Tabel 6.10 ditunjukkan hasil dari uji hipotesis *Independent T test* jika dilakukan untuk setiap bulan pada kelima variabel yaitu *response time*, *sales rate*, *sales amount*, *product quantity*, dan *Product variance*. Dari hasil tersebut akan dapat diketahui hasil kinerja *salesman online A* dan *salesman online B* pada setiap bulannya. Hasil dari uji hipotesis setiap bulan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kinerja *salesman online A* lebih baik daripada *salesman online B* (secara signifikan) dalam hal *response time* pada bulan Desember.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online A* lebih baik dari pada *salesman online B* dalam hal *response time* pada bulan Desember **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Desember adalah sama. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *response time* pada bulan Desember adalah sama.

Tabel 6.11 Statistik Deskriptif Response time Bulan Desember

Group Statistics					
Admin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ResponTime	B	33	652.24	783.559	136.400
	A	10	356.20	642.896	203.301

Berdasarkan pada Tabel 6.11 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki rata-rata *response time* yang lebih lambat yaitu 652.24 menit jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu 356.20 menit sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* A memiliki waktu lebih baik dari *salesman online* B. Selisih rata-rata *response time* kedua *salesman online* adalah 296.04 menit, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* memiliki perbedaan yang signifikan. Namun berdasarkan pada hasil uji hipotesis *Independent-samples T test* ini dapat diketahui bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Desember dalam hal *response time* tidak berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *response time* pada bulan Januari berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *response time* pada bulan Januari.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *response time* pada bulan Januari **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja

kedua *salesman online* berdasarkan variabel *response time* pada bulan Januari adalah sama.

Tabel 6.12 Statistik Deskriptif Response time Bulan Januari

Group Statistics					
	Admin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ResponTime	B	3	699.33	929.093	536.412
	A	21	164.29	286.395	62.497

Berdasarkan pada Tabel 6.12 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki rata-rata *response time* yang lebih lambat yaitu 699.33 menit jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu 164.29 menit sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* A memiliki waktu lebih baik dari *salesman online* B. Selisih rata-rata *response time* kedua *salesman online* adalah 535.04 menit, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* memiliki perbedaan yang sangat signifikan. Namun berdasarkan pada hasil uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Januari dalam hal *response time* tidak berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *sales rate* pada bulan Desember berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales rate* pada bulan Desember.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada

salesman online B dalam hal *sales rate* pada bulan Desember **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *sales rate* pada bulan Desember adalah sama.

Tabel 6.13 Statistik Deskriptif Sales Rate Bulan Desember

Group Statistics				
Admin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesRate B	32	.66	.483	.085
A	10	.40	.516	.163

Berdasarkan pada Tabel 6.13 ditunjukkan bahwa *salesman online B* memiliki *sales rate* yang lebih baik yaitu 0.66 jika dibandingkan dengan *salesman online A* yaitu 0.40 sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online B* memiliki penjumlahan lebih baik dari *salesman online A*. Selisih *sales rate* kedua *salesman online* adalah 0.26, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* tidak terlalu memiliki perbedaan yang signifikan. Hasil dari uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui menunjukkan hal yang sama bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Desember dalam hal *response time* tidak berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *sales rate* pada bulan Januari berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online A* lebih baik daripada *salesman online B* (secara signifikan) dalam hal *sales rate* pada bulan Januari.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan

hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *sales rate* pada bulan Januari **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *sales rate* pada bulan Januari adalah sama.

Tabel 6.14 Statistik Deskriptif Sales Rate Bulan Januari

Group Statistics					
	Admin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesRate	B	3	1.00	.000	.000
	A	21	.62	.498	.109

Berdasarkan pada Tabel 6.14 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *sales rate* yang lebih baik yaitu 1 jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu 0.62 sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* B dapat menjual produk lebih baik dari *salesman online* A. Selisih *sales rate* kedua *salesman online* adalah 0.38, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* memiliki perbedaan yang sangat signifikan. Namun berdasarkan pada hasil uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Januari dalam hal *sales rate* tidak berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *sales amount* pada bulan Desember berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales amount* pada bulan Desember.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *sales amount* pada bulan Desember **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *sales amount* pada bulan Desember adalah sama.

Tabel 6.15 Statistik Deskriptif Sales Amount Bulan Desember

Group Statistics					
Admin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesAmount	B	33	156212.12	261317.397	45489.520
	A	10	88760.00	165871.565	52453.194

Berdasarkan pada Tabel 6.15 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *sales amount* yang lebih baik yaitu Rp 156.212 jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu Rp 88.760 sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki pendapatan lebih baik dari *salesman online* A. Selisih *sales amount* kedua *salesman online* adalah Rp 67.452, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* tidak terlalu memiliki perbedaan yang signifikan. Hasil dari uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui menunjukkan hal yang sama bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Desember dalam hal *sales amount* tidak berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *sales amount* pada bulan Januari berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut :

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *sales amount* pada bulan Januari.

Berdasarkan pada Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *sales amount* pada bulan Desember **berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *sales rate* pada bulan Desember memiliki perbedaan.

Tabel 6.16 Statistik Deskriptif Sales Amount Bulan Januari

Group Statistics					
Admin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesAmount	B	3	401666.67	277143.164	160008.680
	A	21	132976.19	134204.366	29285.794

Berdasarkan pada Tabel 6.16 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *sales amount* yang lebih baik yaitu Rp 401.667 jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu Rp 132.976 sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki pendapatan lebih baik dari *salesman online* A. Selisih *sales amount* kedua *salesman online* adalah Rp 268.691, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* memiliki perbedaan yang signifikan. Hasil dari uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui menunjukkan hal yang sama bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Januari dalam hal *sales amount* berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *product quantity* pada bulan Desember berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *product quantity* pada bulan Desember.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *product quantity* pada bulan Desember **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *product quantity* pada bulan Desember adalah sama.

Tabel 6.17 Statistik Deskriptif Product Quantity Bulan Desember

Group Statistics					
	Admin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductQuantity	B	33	31.94	70.054	12.195
	A	10	14.40	33.540	10.606

Berdasarkan pada Tabel 6.17 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *product quantity* yang lebih baik yaitu 32 pcs jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu 14 pcs sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* B dapat menjual produk lebih banyak dari *salesman online* A. Selisih *product quantity* kedua *salesman online* adalah 18 pcs, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* tidak terlalu memiliki perbedaan yang signifikan. Hasil dari uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui menunjukkan hal yang sama bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Desember dalam hal *product quantity* tidak berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *product quantity* pada bulan Januari berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *product quantity* pada bulan Januari.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *product quantity* pada bulan Januari **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *sales amount* pada bulan Januari adalah sama.

Tabel 6.18 Statistik Deskriptif Product Quantity Bulan Januari

Group Statistics					
Admin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductQuantity	B	3	134.00	151.882	87.689
	A	21	16.19	27.544	6.011

Berdasarkan pada Tabel 6.18 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *product quantity* yang lebih baik yaitu 134 pcs jika dibandingkan dengan *salesman online* A yaitu 16 pcs sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* B menjual produk lebih banyak dari *salesman online* A. Selisih *sales amount* kedua *salesman online* adalah 118 pcs, jika dilihat berdasarkan rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* memiliki perbedaan yang sangat signifikan. Namun berdasarkan pada hasil uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui bahwa kinerja kedua *salesman online* pada bulan Januari dalam hal *sales rate* tidak berbeda secara signifikan.

Untuk hipotesis *Product variance* pada bulan Desember berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *product quantity* pada bulan Desember.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *Product variance* pada bulan Desember **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *Product variance* pada bulan Desember adalah sama.

Tabel 6.19 Statistik Deskriptif *Product variance* Bulan Desember

Group Statistics					
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductVariant	B	33	1.03	1.015	.177
	A	10	.90	1.287	.407

Berdasarkan pada Tabel 6.19 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *Product variance* yang sama yaitu 1 pcs jika dengan *salesman online* A yaitu 1 pcs sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* A dan *salesman online* A memiliki varian yang sama dalam menjual produk. Berdasarkan pada rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* tidak memiliki perbedaan yang signifikan. *Salesman online* pada bulan Desember dalam hal *product quantity* tidak berbeda secara signifikan. Hasil dari uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui menunjukkan hal yang sama bahwa kinerja keduanya tidak berbeda signifikan.

Untuk hipotesis *product variance* pada bulan Januari berdasarkan dari Tabel 6.10 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kinerja *salesman online* A lebih baik daripada *salesman online* B (secara signifikan) dalam hal *product quantity* pada bulan Januari.

Berdasarkan pada hasil Tabel 6.10 hasil uji hipotesisi yang dilakukan dengan *Independent-Samples T Tes* menunjukkan hasil bahwa kinerja *salesman online* A lebih baik dari pada *salesman online* B dalam hal *Product variance* pada bulan Januari **tidak berbeda signifikan**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua *salesman online* berdasarkan variabel *Product variance* pada bulan Januari adalah sama.

Tabel 6.20 Statistik Deskriptif *Product variance* Bulan Januari

Group Statistics					
Admin		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductVariant	B	3	1.33	.577	.333
	A	21	1.33	1.713	.374

Berdasarkan pada Tabel 6.20 ditunjukkan bahwa *salesman online* B memiliki *Product variance* yang sama yaitu 1 pcs jika dengan *salesman online* A yaitu 1 pcs sehingga secara data deskriptif diatas ditunjukkan bahwa *salesman online* A dan *salesman online* A memiliki varian yang sama dalam menjual produk. Berdasarkan pada rata-rata statistik deskriptif kedua *salesman online* tidak memiliki perbedaan yang signifikan. *salesman online* pada bulan Januari dalam hal *product quantity* tidak berbeda secara signifikan. Hasil dari uji hipotesis *Independent-samples T test* dapat diketahui menunjukkan hal yang sama bahwa kinerja keduanya tidak berbeda signifikan.

Halaman sengaja dikosongkan

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

7.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis, hanya H1 : Kinerja *salesman online A* lebih baik daripada *salesman online B* (secara signifikan) dalam hal *response time* diterima dengan signifikansi sebesar 0,05, hal tersebut dipengaruhi oleh *jobs description salesman online A* lebih baik dikarenakan *jobs description* dari *salesman online A* berhubungan dengan marketing pada *social media* sehingga intensitas menggunakan *mobile* lebih tinggi sehingga dapat melakukan *respon* lebih cepat.
2. Kinerja *salesman online A* lebih baik dibandingkan dengan *salesman online B* dalam hal *response time*, namun tidak dalam hal lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa *respon time* yang cepat tidak mempengaruhi pelanggan untuk membeli hal tersebut dikarenakan *salesman online B* memiliki *pengetahuan yang baik terkait produk* dan *kemampuan komunikasi yang baik* dengan pelanggan. Sehingga meskipun *respon time* lambat namun penjualan tetap meningkat.
3. Secara keseluruhan, *salesman online A* dan *salesman online B* tidak memiliki kinerja yang berbeda secara signifikan dalam hal jumlah penjualan (*sales amount*), rata-rata penjualan (*sales rate*) dan jenis produk yang dijual (*sales variance*).

7.2 Saran

1. Studi kasus dapat diperluas tidak hanya untuk cookware
2. Variasi kanal *mobile chat* yang digunakan untuk penjualan dapat ditingkatkan dengan menggunakan Line atau Telegram.
3. Dapat dilakukan penelitian pengukuran faktor-faktor pengaruh kinerja *salesman online* seperti kemampuan komunikasi, kemampuan pemahaman product yang dapat mempengaruhi jumlah penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), “Hasil Survey Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia,” 2016.
- [2] R. Indonesia, “Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008,” Indonesia, 2008.
- [3] Kementrian Koperasi dan UKM, “PERKEMBANGAN DATA USAHA MIKRO , KECIL , MENENGAH (UMKM) DAN USAHA BESAR (UB) PERKEMBANGAN DATA USAHA MIKRO , KECIL , MENENGAH (UMKM) DAN USAHA BESAR (UB),” 2013.
- [4] P. Suryana, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Minat Beli Ulang,” vol. 12, no. 2, 2013.
- [5] A. S. Nisafani, “Pengembangan Metode Penilaian Kinerja Tenaga Penjual Pada Toko Online Berbasis Mobile Chatting,” 2017.
- [6] S. Jang and A. Nemeh, “Technological Forecasting & Social Change Salespeople knowledge search behavior and sales performance : An investigation of printing equipment industry,” *TFS*, 2017.
- [7] L. W. Lam, “Impact of competitiveness on salespeople ’ s commitment and performance,” *J. Bus. Res.*, vol. 65, no. 9, pp. 1328–1334, 2012.

- [8] Forbento, "Forbento.com." [Online]. Available: www.forbento.com.
- [9] D. Ratnasari, "Tinjauan Penilaian Kinerja Karyawan Pada Sub Kepegawaian Di Inspektorat Provinsi Jawa Barat," 2012.
- [10] J. Henri, "PERFORMANCE MEASUREMENT AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS: BRIDGING THE GAP."
- [11] I. H. Rani, M. Mayasari, J. M. Bisnis, and P. N. Batam, "Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi."
- [12] A. Wiyoto, "PENGUKURAN KINERJA BAGIAN PEMASARAN DENGAN KONSEP BALANCED SCORECARD PADA PT DANLIRIS SURAKARTA," 2003.
- [13] D. A. Dhahonno, "KINERJA DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA DALAM MENGAWASI KUALITAS DEPOT AIR MINUM ISI ULANG," 2010.
- [14] Liveperson, "Top 12 Things To Look For in a Great Mobile Chat Solution," no. October, 2012.
- [15] R. D. A. Oliveira, W. C. Brand, and H. T. Marques-neto, "Characterizing User Behavior on a Mobile SMS-Based Chat Service."
- [16] P. Novianti, D. Agustina, I. Srilianana, and E. Sunandi, "Analisis Statistika Deskriptif Dalam Pemetaan Kemiskinan di Kota Bengkulu," no. November 2013.

- [17] W. Setiabudi, “Modul Statistika,” 2006.
- [18] T. Sugiharto, F. Ekonomi, and U. Gunadarma, “Analisis of Varians (ANOVA),” 2009.
- [19] M. P. M. Jainuri, “ANALISIS DATA KOMPARATIF (T-Test),” pp. 1–10.
- [20] Universitas Diponegoro, “METODE PENELITIAN T-TEST,” pp. 58–72.
- [21] Elisa, “Pengenalan SPSS dan Eviews Pendahuluan SPSS dan Eviews adalah,” 1992.
- [22] N. A. Putra *et al.*, “Hipotesis Penelitian,” 2010.

Halaman sengaja dikosongkan

BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Banyuwangi, 30 Juli 1995, dengan nama lengkap Safrina Kharisma Imandani, biasa di kampus dipanggil Safrin. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis menempuh pendidikan formal TK Khadijah 45, SD Negeri VII Kaligondo, SMP Negeri 1 Genteng, SMA Negeri 1 Genteng. Setelah menempuh pendidikan SMA, penulis melanjutkan pendidikan di Jurusan

Sistem Informasi FTIf-ITS dan menjadi mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2013 melalui jalur SNMPTN Undangan dengan NRP 5213-100-028. Selama kuliah, penulis aktif mengikuti kegiatan akademik maupun organisasi selama perkuliahan. Dalam organisasi penulis tercatat aktif menjadi staff Departemen Dalam Negeri Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi ITS periode 2014/2015. Penulis juga tercatat sebagai Bendahara Badan Eksekutif Mahasiswa FTIf ITS periode 2015/2016. Serta aktif dalam kegiatan kepanitiaan sebagai staff Sponsorship YESSUMIT 2014 dan staff ahli Talkshow ITS Expo tahun 2015. Selain itu juga penulis aktif mengikuti pelatihan dan sertifikasi. Penulis mengambil bidang minat Sistem Enterprise. Penulis dapat dihubungi melalui email safrinakharisma@gmail.com.

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN A

Transkrip Wawancara Dengan Owner

1/5/17, 4:58:17 PM: Penulis : Selamat siang mohon maaf mengganggu waktunya. Ingin menanyakan soal website forbento

1/5/17, 4:58:21 PM: Penulis : Di menu how to order kok ada informasi add char untuk melakukan pembelian. Tapi ketika di add chart masuknya diarahkan ke Tokopedia? Apakah memang begitu atau itu fungsi Baru? Terimakasih

1/5/17, 4:58:27 PM: Owner Forbento : belum diupdate itu, sudah cukup lama pake tokopedia

1/5/17, 4:58:29 PM: Owner Forbento : 3 bulanan kira2. Tokopedia maupun website pembelian di situ sepii banyak dari wa dan bbm.

1/5/17, 4:58:37 PM: Peneliti : Pada website itu ada dua admin dg dua Nomor yang berbeda...Apakah nomor tersebut dibawa admin masing2 atau memang ditinggal di toko Dan bisa diakses oleh sembarang admin?

1/5/17, 4:58:39 PM: Owner Forbento : dibawa admin masing2. Sesuai namanya

1/5/17, 4:58:44 PM: Peneliti : Apakah ada pertimbangan dicantumkan kontaknya untuk WA Adalah admin Anie, sedangkan untuk pin BB adalah admin Fitri. Yang ada di Tokopedia, instagram

1/5/17, 4:58:46 PM: Owner Forbento: untuk BB memang hanya bisa fitri.. yang arie gak bisa. Fitri bisa WA dan BB , arie hanya WA

1/5/17, 4:58:53 PM: Peneliti : Tapi apakah Arie punya pin BB juga?

1/5/17, 4:58:56 PM: Owner Forbento : akhir2 ini gak bisa BBM. hanya fitri yang bisa. jadi yang di web memang belum di update aja

1/5/17, 4:59:01 PM: Peneliti : Baik. Jadi yang dianalisis nanti channel nya yaitu BBM Dan WA. Sama performance dari si admin dalam merespon pelanggan

1/5/17, 4:59:13 PM: Owner Forbento : ok siip

1/5/17, 4:59:15 PM: Peneliti : Yang BBM itu apakah tidak ada waktu percakapannya ? Kalau WA kan bisa dilihat jam2 nya.

1/5/17, 4:59:16 PM: Owner Forbento : Nah gak ada, Itulah bbm

1/5/17, 4:59:20 PM: Peneliti : Iya Baiklah kalau begitu nanti analisis performance dari WA saja. Terimakasih banyak atas waktunya

Gambar A.1 Hasil Transkrip Wawancara Dengan Owner Melalui WhatsApp

Transkrip Wawancara *Salesman Onlie* dengan Pelanggan

21/12/16, 08.53 - +62 812-3727-5136: Slmt pg mb Fitri
 21/12/16, 08.53 - **fitri forbento**: Pagi mb
 21/12/16, 08.54 - +62 812-3727-5136: IMG-20161221-WA0000.jpg
 (file terlampir) Mb,apa box ini ready barangnya?
 21/12/16, 08.54 - **fitri forbento**: Iya ready mb
 21/12/16, 08.54 - **fitri forbento**: Mau brp pcs ?
 21/12/16, 08.56 - +62 812-3727-5136: Sy mau 22 pcs mb
 21/12/16, 08.57 - +62 812-3727-5136: Trs box yg putih hrg 3000 minta
 12 pcs
 21/12/16, 08.57 - **fitri forbento**: Putih Yg sekat kah mb?
 21/12/16, 08.58 - +62 812-3727-5136: IMG-20161221-WA0001.jpg
 (file terlampir) Yg ini mb
 21/12/16, 08.58 - **fitri forbento**: Okk mb, dikirimny kmn
 21/12/16, 09.00 - +62 812-3727-5136: Mb,klo dikirim pake J n T brp hr?
 21/12/16, 09.01 - +62 812-3727-5136: Sukolilo Dian Regency
 21/12/16, 09.01 - **fitri forbento**: J n t 1-2 hari mbak
 21/12/16, 09.05 - **fitri forbento**: Ato mau pakek gojek (gomart) mb?
 21/12/16, 11.24 - +62 812-3727-5136: Gojek brp mb?
 21/12/16, 11.25 - **fitri forbento**: Sbntr saya cek y mb
 21/12/16, 11.25 - +62 812-3727-5136: Sy bs minta norek mandiri mb?
 21/12/16, 11.26 - **fitri forbento**: G
 21/12/16, 11.26 - **fitri forbento**: Maaf mb kepencet
 21/12/16, 11.27 - +62 812-3727-5136: Ya mb gpp 😊
 21/12/16, 11.27 - **fitri forbento**: Klo via gojek 16000 mb
 21/12/16, 11.33 - +62 812-3727-5136: Wah lbh mahal ya
 21/12/16, 11.33 - +62 812-3727-5136: Klo J n T gak salah 6rb ya mb
 21/12/16, 12.05 - **fitri forbento**: Iya j n t 6000 mba
 21/12/16, 12.22 - +62 812-3727-5136: Ya pake j n t aja mb
 21/12/16, 12.26 - +62 812-3727-5136: Kirim hr ini kan mb?
 21/12/16, 12.26 - +62 812-3727-5136: Segera sy tt mb
 21/12/16, 12.27 - +62 812-3727-5136: Bs minta norek mandiri ya mb
 21/12/16, 12.57 - **fitri forbento**: Okk mb, saya rekap ya
 21/12/16, 13.01 - +62 812-3727-5136: Ya mb
 21/12/16, 13.52 - **fitri forbento**: 22pc box large kfc @2800 = Rp. 61.600
 12pc box large white @3000= Rp. 36.000
 Ongkir Rp. 6000 Total Rp. 103.600
 21/12/16, 13.52 - **fitri forbento**: Bisa transfer ke,
 Mandiri : 14xxxxxxxxxx
 BCA : 50xxxxxxxxxx
 Atas Nama Rahayu Fatnawati.

Gambar A.2 Contoh Transkrip Salesman Online A Bulan Desember

13/01/17, 11.09 - +62 816-559-009: Mbak mw tanya wadah nasi skrg yg ready yg apa ajah modelnya?
13/01/17, 11.10 - fitri forbento: Saya fotokan ya mb
13/01/17, 11.13 - fitri forbento: IMG-20170113-WA0017.jpg (file terlampir)
13/01/17, 15.55 - +62 816-559-009: Mbak yg agak gedean lg ada mbak?
13/01/17, 15.56 - +62 816-559-009: Yg sekat nya lebih dr 4
13/01/17, 20.20 - fitri forbento: G ada mb yg lebih dri 4sekat
14/01/17, 15.42 - +62 816-559-009: Kl ini brp hrg ny mbk?
14/01/17, 15.42 - +62 816-559-009: Ini brp jg hrg ny?
14/01/17, 16.44 - fitri forbento: Ini 3.500/pc ka
14/01/17, 16.44 - fitri forbento: Kalau yg ini 2800/pcs
15/01/17, 20.13 - +62 816-559-009: Ukurannya beda tah mbak lebih besar gt?
15/01/17, 20.15 - fitri forbento: Lebih besar yg harha 2800 dikit mb
15/01/17, 20.15 - fitri forbento: #harga
15/01/17, 20.15 - +62 816-559-009: Oh mlh besar itu y
15/01/17, 20.15 - +62 816-559-009: ada potongan hrg tah mbak kl beli brp pcs?
15/01/17, 20.17 - fitri forbento: Iya minimal 50pc dapat harga grosir mb
15/01/17, 20.17 - +62 816-559-009: Ok deh mbak pesen 50 pcs ajah yah
15/01/17, 20.17 - +62 816-559-009: Hrg brp jd nya mbk?
15/01/17, 20.18 - +62 816-559-009: Taon kmrn q bli d sini jg mbk d anter k kantor
15/01/17, 20.34 - fitri forbento: Jdi yg harga 2800 atau yg 3500
15/01/17, 21.00 - +62 816-559-009: Yg ini yha mbak
15/01/17, 21.00 - +62 816-559-009: Yg 2800
15/01/17, 21.00 - +62 816-559-009: 50 pcs
15/01/17, 22.15 - fitri forbento: Okk mb
15/01/17, 22.15 - fitri forbento: Dikirimnh kmn
15/01/17, 22.16 - +62 816-559-009: Faiza
 Jl.xxxxxxx Surabaya Kantornya depannya hotel xxx pas mbak
15/01/17, 22.16 - +62 816-559-009: Jd brp mbk?
15/01/17, 22.18 - fitri forbento: Okk mb.. 50pc bk large kfc @2500 = 125.000
 Ongkir J&t 2kg @6000 = Rp. 12.000
 Total Rp. 137.000
15/01/17, 22.19 - fitri forbento: Bisa transfer ke,
 Mandiri : 14xxxxxxxxxxxxx
 BCA : 50xxxxxxxxx
 Atas Nama Rahayu Fatnawati.
15/01/17, 22.29 - +62 816-559-009: Ok mbak maakasih

Gambar A.3 Contoh Transkrip Salesman Online A Bulan Januari

27/12/16, 18.44 - +62 858-8202-1021: Mbak,box bento ada stok ga?
 27/12/16, 20.15 - anie forbento: Box bento yang mana mba?
 27/12/16, 20.15 - anie forbento: Ada contoh gambarnya..
 28/12/16, 07.30 - +62 858-8202-1021: Yg ada bulatannya
 28/12/16, 07.30 - +62 858-8202-1021: Saya lupa namanya
 28/12/16, 08.14 - anie forbento: IMG-20161206-WA0021.jpg (file terlampir)
 28/12/16, 08.14 - anie forbento: Seperti itu mba?
 28/12/16, 08.52 - +62 858-8202-1021: Bkn..dia terbagi tiga bagian..salah satunya tuh bulatan
 28/12/16, 08.53 - +62 858-8202-1021: Bkn buat tumpeng...
 28/12/16, 08.54 - +62 858-8202-1021: Tuh..sdh comment di fb..hehehhee
 28/12/16, 08.54 - +62 858-8202-1021: Itu min 50 pcs ya?
 28/12/16, 08.54 - +62 858-8202-1021: Saya cuma butuh 25...,bs ga
 28/12/16, 08.55 - anie forbento: Ok mba..
 28/12/16, 08.55 - anie forbento: Saya cek dulu ya..
 28/12/16, 09.29 - anie forbento: Atas nama lisnawaty zhang ya sist?
 28/12/16, 09.29 - anie forbento: Bisa mba.. Cuman rawan penyok saat tiba
 28/12/16, 09.30 - anie forbento: Tapi nanti saya usahakan packing-nya seaman mungkin..
 28/12/16, 09.41 - +62 858-8202-1021: 25 pcs jd brp duit mbak?
 28/12/16, 10.16 - anie forbento: Barang yang di pesan,
 25pcs box Lb-50 @5.500 = 137.500
 28/12/16, 10.16 - anie forbento: *belum termasuk ongkir 2kg ya mba.. ☺
 28/12/16, 10.20 - +62 858-8202-1021: Termasuk ongkir brp
 28/12/16, 10.20 - anie forbento: Boleh tahu keamatannya apa mba?
 28/12/16, 10.22 - +62 858-8202-1021:Jl. xxxx. Hp xxxxx
 28/12/16, 10.25 - anie forbento: Ongkir wahana 7rb/kg
 28/12/16, 10.32 - +62 858-8202-1021: Oke..ntar awal bulan saya tt ya...soalnya mau dipake tgl 22
 28/12/16, 10.33 - +62 858-8202-1021: Keburu ga mbak?
 28/12/16, 10.34 - anie forbento: Tgl 22 januari mba..
 28/12/16, 10.35 - anie forbento: Kalau kirim awal bulan, masih keburu mba..
 28/12/16, 10.36 - +62 858-8202-1021: Mbak siapin brgnya ya
 28/12/16, 10.36 - +62 858-8202-1021: Usahakan jgn penyok ya mbak
 28/12/16, 10.36 - +62 858-8202-1021: Makasih
 28/12/16, 10.41 - anie forbento: Okay siapp mba..
 28/12/16, 10.41 - anie forbento: Barang yang di pesan,
 25pcs box Lb-50 @5.500 = 137.500 Ongkir wahana 7rb x 2kg = 14.000
 Total yang di bayar = 151.500
 28/12/16, 10.42 - anie forbento: Bisa transfer ke,
 Mandiri : 14xxxxxxx
 BCA : 50xxxxxx
 Atas Nama Rahayu Fatnawati.

Gambar A.4 Contoh Transkrip Salesman Online B Bulan Desember

04/1/16, 17.32 - Bu Iren TGR: sore
 saya lagi butuh mika bulat putih buat Mini Tumpeng diameter 18 cm
04/1/16, 17.33 - Bu Iren TGR: IMG-20161104-WA0033.jpg (file terlampir)
04/1/16, 17.33 - Bu Iren TGR: yg ini ada stocknya ?
04/1/16, 17.33 - Bu Iren TGR: saya butuh 100 buah
04/1/16, 18.15 - anie forbento: Yang ini saya sudah tidak jual lagi mba...
04/1/16, 18.15 - anie forbento: Tapi saya ada yang model lain..
04/1/16, 18.16 - anie forbento: IMG-20161104-WA0034.jpg (file terlampir)
 Diameter 19cm
04/1/16, 19.15 - Bu Iren TGR: klo ini berapa klo saya pesan 100 ?
04/1/16, 19.28 - anie forbento: 5.200/pcs mba..
04/1/16, 19.30 - Bu Iren TGR: ok saya order 100 bisa diskon ?
04/1/16, 19.30 - Bu Iren TGR: pengiriman dr mana kah ?
04/1/16, 19.31 - Bu Iren TGR: ongkirnya brp ?
04/1/16, 21.12 - anie forbento: Maaf, Sudah harga pas mba..
04/1/16, 21.12 - anie forbento: Pengiriman dari surabaya mba
04/1/16, 21.12 - anie forbento: Boleh minta alamat lengkapnya?
04/1/16, 21.14 - Bu Iren TGR: Iren jl xxxxxxxx
05/1/16, 06.34 - anie forbento: Ongkir wahana ke tangerang 7.000/kg
05/1/16, 06.34 - anie forbento: Berat barang 6kg.
05/1/16, 06.34 - anie forbento: Saya rekap ya mba..
05/1/16, 06.35 - anie forbento: Barang yang di pesan, 100 box hiro ck-32
 @ 5.200/pcs = 520.000
05/1/16, 06.35 - anie forbento: Ongkir 6kg x 7rb = 42.000
05/1/16, 06.36 - anie forbento: Jadi, Total yang di transfer 562.000
05/11/16, 08.18 - Bu Iren TGR: baik mbak boleh minta rekeningnya ?
05/11/16, 08.26 - anie forbento:
 Bisa transfer ke,
 Mandiri : 14xxxxxxxxxx
 BCA : 50xxxxxxxxxx
 Atas Nama Rahayu Fatnawati.
05/1/16, 08.30 - Bu Iren TGR: IMG-20161105-WA0000.jpg (file terlampir)
05/1/16, 08.31 - Bu Iren TGR: udah saya transfer ya Mbak terimakasih
 ditunggu ya barangnya
05/1/16, 08.32 - anie forbento: Okay siapp mba..

Gambar A.5 Contoh Transkrip Salesman Online B Bulan Januari

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN B

Rekap Data *Transkrip* Pada Tabel Excel

Tabel B.1 Tabel Rekap *Transkrip Response time Salesman Online* A Bulan Desember

Iden- titas	Tanggal	Total Trans- krip	Total Perca- kapan	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
0 838- 2048- 3535	30-12- 16	2	7	17:19	17:20	1	39	6.5	Menit
				17:21	17:22	1			
				17:24	17:24	0			
				17:25	17:25	0			
				17:26	17:26	0			
					Tidak ada balasan	Tidak ada balasan			
	31-12- 16			19:55					
0 822- 2768- 9669	19-12- 16	1	4	19:05	19:42	37	1	0.3	Menit
				13:14	13:14	0			
				13:15	13:15	0			
				13:16	13:16	0			

Iden- titas	Tanggal	Total Trans- krip	Total Perca- kapan	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				13:16	13:17	1			
0 896- 9852- 8343	21-12- 16	1	1	13:56	14:18	22	22	22	Menit
0 878- 0582- 0315	22-12- 16	1	6	11:35	11:35	0	32	6.4	Menit
				11:37	11:39	2			
				11:42	11:47	5			
				12:13	12:13	0			
				12:14	12:14	0			
				12:40	13:05	25			
0 813- 4387- 3619	26-12- 16	1	1	7:50	6:10	1420	1420	1420	Menit
0 856- 3167- 433	13-12- 16	2	29	11:01	11:02	1	1693	62.7	Menit
				11:02	11:02	0			
				11:02	12:06	64			
				7:10	7:10	0			

Iden- titas	Tanggal	Total Trans- krip	Total Perca- kapan	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
	15-12-16			7:36	7:39	3			
	16-12-16			13:23	Tidak ada balasan	Tidak ada balasan			
				14:19	Tidak ada balasan	Tidak ada balasan			
				17:24	8:46	998			
	18-12-16			5:43	7:12	89			
				7:45	7:56	11			
				8:04	8:37	33			
	19-12-16			8:42	8:43	1			
				8:51	8:51	0			
				9:28	9:28	0			
				10:45	10:45	0			
	20-12-16			9:26	9:27	1			
				9:28	12:11	163			

Iden- titas	Tanggal	Total Trans- krip	Total Perca- kapan	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				13:42	9:51	249			
	21-12-16			10:17	10:19	2			
	24-12-16			10:24	10:27	3			
				8:49	8:50	1			
				8:54	9:56	62			
				9:43	9:44	1			
				9:46	9:49	3			
				9:59	10:03	4			
				10:13	10:14	1			
				10:16	10:16	0			
				12:43	12:44	1			
	27-12-16			10:38	10:40	2			
0 812-3727-5136	21-12-16	1	19	8:53	8:53	0	320	16.8	Menit
				8:54	8:54	0			
				8:56	8:57	1			

Iden- titas	Tanggal	Total Trans- krip	Total Perca- kapan	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				8:58	8:58	0			
				9:00	9:01	1			
				11:24	11:25	1			
				11:25	11:26	1			
				11:33	12:05	32			
				12:26	12:57	31			
				14:34	15:42	68			
	22-12- 16			9:24	10:11	47			
				11:36	11:37	1			
				11:37	11:39	2			
				11:39	11:40	1			
	28-12- 16			7:19	7:19	0			
				7:20	7:20	0			
				7:20	9:03	103			
	29-12- 16			11:50	14:20	30			
				14:35	14:36	1			

Iden- titas	Tanggal	Total Trans- krip	Total Perca- kapan	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
0 838- 2219- 2668	29-12- 16	1	4	15:52	15:52	0	3	0.75	Menit
				15:54	15:56	2			
				15:58	15:59	1			
				16:01	16:01	0			
0 821- 2419- 1987	29-12- 16	1	6	14:56	14:56	0	19	2.7	Menit
				14:57	14:58	1			
				14:59	14:59	0			
				15:03	15:04	1			
				15:06	15:06	0			
				15:06	15:08	2			
				15:11	15:26	15			
0 821- 2909- 4798	23-12- 16	1	2	14:54	15:05	11	13	6.5	Menit
				16:20	16:22	2			
Total		12	79				3562	1544.7	
Rata-Rata		296.83							

Tabel B.2 Tabel Rekap *Transkrip Response time Salesman Online A* Bulan Januari

Iden- titas	Tangga l	Total Trans -krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
0 838- 2048- 3535	01-01- 17	1	8	7:09	7:14	5	20	2.5	Menit
				7:16	7:17	1			
				7:18	7:20	2			
				7:38	7:42	4			
				7:50	7:53	3			
				8:00	8:02	2			
				8:07	8:08	1			
				8:10	8:12	2			
0 877- 7759- 5587	18-01- 17	1	2	10:23	10:23	0	0	0.0	Menit
				10:25	10:25	0			
0 816-	13-01- 17	1	16	11:09	11:10	1	594	37.1	Menit
				15:55	20:20	305			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
559-009	14-01-17			15:42	16:44	62			
	15-01-17			20:13	20:15	2			
				20:15	20:17	2			
				20:17	20:34	17			
				21:00	22:15	75			
				22:16	22:18	2			
				22:29	22:36	7			
	16-01-17			8:59	10:45	106			
				10:55	10:55	0			
				10:56	10:58	2			
				10:59	11:00	1			
				11:01	11:01	0			
				11:02	11:03	1			
	18-01-17			8:52	9:03	11			
	1	6	11:59	12:01	2	41	6.8	Menit	

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
0 896- 4344- 3884	17-01- 17			12:07	12:38	31			
				12:51	12:55	4			
				12:56	12:59	3			
				16:05	16:05	0			
				16:44	16:45	1			
Sista	14-01- 17	1	8	19:08	19:08	0	125	15.6	Menit
	16-01- 17			19:08	19:23	15			
				19:23	19:40	17			
				13:33	13:36	3			
				13:51	14:03	12			
				19:04	19:43	39			
				8:02	8:36	34			
	17-01- 17			9:24	9:29	5			
0 857- 2734- 3999	14-01- 17	1	15	22:49	22:54	5	1166	72.9	Menit
				23:03	23:16	13			
				11:32	11:32	0			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
	16-01- 17			11:34	11:34	0			
				11:36	11:37	1			
				11:49	12:06	17			
				13:12	13:18	6			
				13:20	14:26	66			
				14:36	14:39	3			
				14:40	14:45	5			
				14:59	15:35	36			
				15:36	15:57	21			
				15:52	15:57	5			
				16:03	16:04	1			
				16:08	19:43	215			
				19:45	8:37	772			
0 878- 1119- 2229	10-01- 17	1	6	18:43	18:43	0	97	16.2	Menit
				18:44	18:44	0			
				18:45	19:38	53			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
	11-01- 17			7:20	7:30	10			
	7:30			7:33	3				
	17-01- 17			7:27	7:58	31			
0 822- 3459- 7170	16-01- 17	1	29	12:25	12:25	0	82	2.8	Menit
				12:27	12:27	0			
				12:27	12:28	1			
				12:28	12:30	2			
				12:30	12:30	0			
				12:31	12:31	0			
				12:32	12:33	1			
				12:33	12:34	1			
				12:34	12:35	1			
				12:35	12:35	0			
				12:36	12:36	0			
				12:37	12:38	1			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
				12:38	12:38	0			
				12:38	12:39	1			
				12:39	12:41	2			
				12:42	12:42	0			
				12:44	12:45	1			
				12:45	12:46	1			
				12:47	12:56	9			
				12:57	13:00	3			
				13:00	13:01	1			
				13:02	13:03	1			
				13:09	13:14	5			
				13:14	13:15	1			
				13:18	13:18	0			
				13:19	13:19	0			
				13:20	13:21	1			
				13:28	14:17	49			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
				14:32	14:32	0			
0 812- 1607- 1111	14-01- 17	1	3	19:25	19:27	2	14	4.7	Menit
	19:28			19:40	12				
	16-01- 17			13:37	13:37	0			
0 812- 9677- 1979	11-01- 17	1	16	17:15	17:21	6	222	13.9	Menit
	12-01- 17			17:22	17:40	18			
				18:10	21:03	173			
				12:38	12:38	0			
				12:38	12:43	5			
				12:55	12:55	0			
				12:55	12:55	0			
				12:56	12:57	1			
				12:58	13:00	2			
				13:01	13:02	1			
				13:02	13:02	0			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
	16-01-17			13:24	13:39	15			
				13:40	13:40	0			
				11:51	11:52	1			
				11:53	11:53	0			
				11:54	11:54	0			
0 899- 9747- 576	10-01-17	1	11	11:11	11:11	0	66	6.0	Menit
				11:12	11:12	0			
				11:12	11:13	1			
				11:57	11:59	2			
				12:01	12:05	4			
				12:06	12:07	1			
	12-01-17			10:16	10:29	13			
				14:12	14:13	1			
				14:13	14:47	34			
	13-01-17			21:33	5:36				

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
	14-01-17			18:18	18:28	10			
0 812- 2919- 6568	11-01-17	1	11	19:39	20:03	24	73	6.6	Menit
				20:10	20:11	1			
				20:14	20:16	2			
				20:40	20:50	10			
				21:02	21:02	0			
				21:02	21:08	6			
				21:15	21:28	13			
				21:15	21:28	13			
	14-01-17			7:09	7:09	0			
	7:09			7:13	4				
	7:15			7:15	0				
0 896- 9852- 8343	13-01-17	1	4	9:13	9:16	3	7	1.8	Menit
				9:31	9:32	1			
				9:33	9:34	1			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
				13:59	14:01	2			
0 812- 5262- 8203	12-01- 17	1	11	11:50	11:54	4	44	4.0	Menit
				11:57	11:58	1			
				11:59	12:04	5			
				12:04	12:08	4			
				12:13	12:15	2			
				12:17	12:34	17			
				12:35	12:35	0			
				12:35	12:36	1			
				12:37	12:37	0			
				12:40	12:45	5			
				13:45	13:50	5			
0 812- 7111- 398	02-01- 17	2	25	12:47	12:51	4	612	24.5	Menit
				13:26	14:24	58			
				14:50	15:17	27			
				15:35	15:36	1			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
				15:36	15:37	1			
				15:46	16:04	18			
				16:22	16:22	0			
				17:23	17:23	0			
				17:24	17:24	0			
				17:24	17:25	1			
				17:26	17:26	0			
				17:27	17:27	0			
				17:27	17:28	1			
				17:28	17:29	1			
				17:30	18:14	44			
				18:19	18:22	3			
				23:24	6:24	420			
	03-01- 17			13:09	13:10	1			
	13:10			13:10	0				
	13:12			13:13	1				

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
	09-01- 17			16:14	16:15	1			
				19:37	19:37	0			
				19:38	19:38	0			
				19:39	19:44	5			
				19:44	20:09	25			
Order Bear Tiger	05-01- 17	1	17	14:56	14:56	0	59	3.5	Menit
				14:57	14:57	0			
				14:58	14:59	1			
				15:00	15:10	10			
				15:04	15:10	6			
				15:11	15:18	7			
				15:34	15:41	7			
				15:57	15:59	2			
				16:01	16:05	4			
				16:16	16:21	5			
				16:24	16:24	0			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
				16:25	16:25	0			
				16:27	16:27	0			
				16:29	16:30	1			
				16:53	17:00	7			
				17:04	17:05	1			
	06-01-17			15:32	15:40	8			
0 818- 0747- 3663	02-01-17	1	14	17:59	18:00	1	139	9.9	Menit
				18:11	18:11	0			
				18:11	18:12	1			
				18:13	18:13	0			
				18:29	18:30	1			
				18:43	18:45	2			
				18:47	18:47	0			
				18:51	18:52	1			
				19:00	19:01	1			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
	06-01- 17			19:01	19:05	4			
				11:15	11:20	5			
				12:09	14:02	113			
				13:53	14:02	9			
				14:03	14:04	1			
0 878- 8000- 4444	06-01- 17	1	10	11:47	11:47	0	19	1.9	Menit
				11:47	11:48	1			
				11:48	12:02	14			
				12:06	12:07	1			
				12:07	12:07	0			
				12:10	12:10	0			
				12:10	12:11	1			
				12:12	12:12	0			
				12:12	12:13	1			
				12:14	12:15	1			
		1	4	7:34	7:36	2	10	2.5	Menit

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
0 857- 2046- 7460	06-01- 17			7:36	7:37	1			
				7:37	8:43	6			
				11:19	11:20	1			
0 812- 8182- 5558	05-01- 17	1	22	8:40	8:40	0	41	1.9	Menit
				8:42	8:43	1			
				8:45	8:45	0			
				8:45	8:46	1			
				8:47	8:50	3			
				8:50	8:51	1			
				8:55	8:57	2			
				8:59	8:59	0			
				8:59	9:00	1			
				9:00	9:00	0			
				9:01	9:01	0			
				9:01	9:02	1			
				9:02	9:03	1			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
				9:03	9:05	2			
				9:04	9:05	1			
				9:16	9:19	3			
				9:18	9:19	1			
				9:19	9:19	0			
				9:20	9:23	7			
				9:24	9:29	5			
				9:51	10:01	10			
	06-01-17			10:06	10:07	1			
0 838- 2048- 3535	01-01-17	1	8	7:09	7:14	5	19	2.7	Menit
				7:16	7:17	1			
				7:18	7:20	2			
				7:38	7:42	4			
				7:50	7:53	3			
				8:00	8:01	1			
				8:07	8:08	1			

Iden- titas	Tangga l	Total Trans- krip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respo n (tavj)	Satuan
				8:10	8:12	2			
Total		22	246				3450	237.7	
Rata-Rata		156.82							

Tabel B.3 Tabel Rekap Transkrip Response time Salesman Online B Bulan Desember

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
Bpk Kema l	10-12- 16	1	2	8:39	8:42	3	7	3.5	Menit
				8:46	8:50	4			
Bpk David Cianj ur	14-12- 16	2	5	18:48	19:04	16	85	17	Menit
				19:05	19:13	8			
	16-12- 16			9:23	9:28	5			
				9:29	9:47	18			
				9:51	10:30	38			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
0 819- 0505- 7031	18-12- 16	1	4	7:09	7:22	13	14	3.5	Menit
				7:23	7:23	0			
				7:25	7:25	0			
				7:25	7:26	1			
0 819- 1964- 6988	15-12- 16	1	23	9:57	10:17	20	412	17.9	Menit
				10:18	10:23	5			
				10:26	10:36	10			
				10:45	10:58	13			
				10:59	10:59	0			
				11:00	11:03	3			
				11:03	11:06	3			
				11:06	11:51	45			
				11:52	12:14	22			
				12:34	14:20	106			
				14:25	14:46	21			
				14:49	14:55	6			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (t_{tj})	Rata- Rata Respon (t_{avj})	Satuan
				14:56	14:57	1			
				15:01	15:03	2			
				15:03	16:10	67			
				16:10	16:13	3			
				16:14	16:19	5			
				16:20	16:21	1			
				16:21	16:23	2			
				16:31	16:34	3			
				16:35	16:36	1			
				16:36	16:45	9			
				16:54	17:58	64			
0 818- 375- 375	21-12- 16	1	10	9:08	9:14	6	41	4.1	Menit
				9:15	9:24	9			
				9:24	9:38	14			
				10:09	10:11	2			
				10:15	10:19	4			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				10:20	10:21	1			
				10:21	10:22	1			
				10:23	10:23	0			
				10:29	10:30	1			
				10:30	10:33	3			
0 817- 0097- 955	21-12- 16	1	8	10:37	10:37	0	17	2.1	Menit
				10:37	10:37	0			
				10:37	10:38	1			
				10:38	10:39	1			
				10:39	10:39	0			
				10:50	10:58	8			
				10:58	11:02	4			
				11:21	11:24	3			
0 813- 4651- 1161	16-12- 16	1	17	15:18	15:30	12	1222	71.9	Menit
				15:33	15:34	1			
				15:40	15:41	1			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				15:41	15:41	0			
				15:44	15:44	0			
				15:46	15:52	6			
				15:53	15:53	0			
				15:56	16:04	8			
				16:12	16:35	23			
				17:01	8:20	559			
	17-12- 16			11:02	11:06	4			
				11:08	11:17	9			
				11:21	11:32	11			
				11:37	11:46	9			
				13:08	14:45	97			
				15:29	7:27	482			
				7:40	Tidak ada balasan	Tidak ada balasan			
		1	4	17:13	17:14	1	109	27.3	Menit

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (t _{tj})	Rata- Rata Respon (t _{avj})	Satuan
Bu Rista	05-12- 16			18:50	18:51	1			
				20:10	20:53	43			
				16:54	17:56	64			
Bu Iren	05-12- 16	1	13	8:55	10:37	102	204	15.7	Menit
				10:54	10:56	2			
				10:58	11:01	3			
				11:27	11:49	22			
				12:05	12:59	54			
				13:07	13:11	4			
	08-12- 16			15:28	15:30	2			
				15:30	15:30	0			
				17:33	17:38	5			
				17:38	17:47	9			
				17:52	17:53	1			
				17:53	17:53	0			
				17:54	17:54	0			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
0 813- 3921- 5379	08-12- 16	1	11	13:36	13:38	2	310	28.2	Menit
				13:39	13:39	0			
				13:39	13:39	0			
				13:40	13:40	0			
				13:40	13:42	2			
				13:42	13:45	3			
				13:56	13:58	2			
				14:05	14:06	1			
				14:34	14:53	19			
				15:16	19:51	275			
				20:00	20:06	6			
0 822- 9872- 2272	08-12- 16	1	25	17:55	17:56	1	255	0.2	Menit
				17:57	17:59	2			
				18:00	18:16	16			
				18:17	18:18	1			
				18:20	18:20	0			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				18:21	18:23	2			
				18:23	19:07	44			
				19:08	19:09	1			
				19:11	19:12	1			
				20:18	20:19	1			
				20:27	20:28	1			
				20:38	20:38	0			
				20:38	20:50	12			
	09-12- 16			7:34	9:45	131			
				9:46	9:48	2			
				9:49	9:50	1			
				9:50	9:51	1			
				9:52	9:56	4			
				9:58	10:00	2			
				10:01	10:01	0			
				10:01	10:04	3			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				10:07	10:08	1			
				10:15	10:15	0			
				10:16	10:43	27			
				10:45	10:46	1			
0 858- 1335- 3888	09-12- 16	1	13	13:42	13:49	7	1672	128.6	Menit
				13:52	13:58	6			
				14:00	14:09	9			
				14:10	14:11	1			
				14:14	14:15	1			
				14:17	14:34	17			
				15:18	15:19	1			
				15:47	14:49	1498			
				15:50	15:56	6			
				15:57	15:58	1			
				16:02	16:04	2			
				16:16	16:17	1			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				16:17	18:19	122			
0 812- 8837- 7404	08-12- 16	1	22	17:17	17:27	1550	1586	72.1	Menit
				20:16	20:16	0			
				20:17	20:18	1			
				20:18	20:18	0			
				20:22	20:23	1			
				20:23	20:24	1			
				20:25	20:27	2			
				20:32	20:33	1			
				20:34	20:35	1			
				20:35	20:35	0			
				20:36	20:36	0			
				20:37	20:37	0			
				20:39	20:40	1			
				20:40	20:44	4			
				20:45	20:48	3			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
	09-12-16			20:48	20:49	1			
				20:49	20:50	1			
				20:51	20:53	2			
				21:07	21:11	4			
				10:00	10:03	3			
				10:03	10:11	8			
				19:35	19:37	2			
0 838- 1397- 4100	22-12-16	1	3	20:03	20:28	25	54	18	Menit
				20:30	20:33	3			
				20:37	21:03	26			
Jessic a Aman da	01-12-16	2	4	17:04	17:31	27	30	7.5	Menit
	20-12-16			12:25	12:26	1			
	22-12-16			16:40	16:42	2			
				16:42	16:42	0			
		1	3	17:27	17:45	18	1002	334	Menit

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
0 817- 5240- 880	22-12- 16			19:14	11:24	970			
	23-12- 16			11:09	11:23	14			
Meta	19-12- 16	1	7	15:18	18:41	203	382	54.6	Menit
	21-12- 16			19:35	20:36	61			
				9:49	9:56	7			
				9:57	10:12	15			
				10:15	10:18	3			
				10:19	10:19	0			
	23-12- 16			6:24	7:57	93			
0 812- 1233- 5692	23-12- 16	1	1	8:57	9:12	15	15	15	Menit
0 856-	23-12- 16	1	6	20:01	20:16	15	699	116.5	Menit
				20:37	21:54	77			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
4565- 5101	24-12- 16			22:07	22:10	3			
				22:26	8:25	601			
				9:19	9:20	1			
				9:23	9:25	2			
0 856- 5550- 3540	17-12- 16	2	13	6:20	8:51	151	336	25.8	Menit
				8:52	8:53	1			
				8:53	9:43	50			
				9:48	10:11	23			
				10:12	10:21	9			
				10:23	11:07	44			
	23-12- 16			11:13	11:14	1			
				16:34	16:35	1			
				16:37	16:41	4			
				16:42	16:45	3			
				16:49	16:52	3			
				16:54	16:56	2			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				16:57	17:41	44			
0 818- 900- 098	08-12- 16	1	34	10:02	10:18	16	1838	54.1	Menit
				10:19	10:25	6			
				10:57	10:57	0			
				11:22	11:33	11			
				11:37	11:39	2			
				11:41	11:53	12			
				11:55	11:56	1			
				14:50	14:51	1			
	15:10			15:11	1				
	09-12- 16			7:24	7:26	2			
				9:45	9:46	1			
				9:47	9:47	0			
				9:48	9:48	0			
				9:48	9:49	1			
				9:50	9:50	0			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				9:51	9:55	4			
				9:56	9:58	2			
				9:58	10:00	2			
	10-12- 16			9:48	18:08	500			
	13-12- 16			18:08	18:09	1			
				8:44	9:06	22			
				21:20	14:47	1037			
	15-12- 16			12:52	14:47	105			
	20-12- 16			14:26	14:26	0			
				14:27	14:39	12			
				14:40	14:42	2			
	21-12- 16			16:05	16:07	2			
				16:54	17:02	8			
				17:24	17:54	30			
				17:54	18:08	14			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
	24-12-16			18:08	18:11	3			
				18:14	18:15	1			
				9:12	9:18	6			
				9:25	9:58	33			
0 857- 0740- 7066	24-12-16	1	6	14:59	19:08	249	1196	170.9	Menit
	26-12-16			20:11	6:42	871			
				6:59	7:04	5			
				7:17	7:17	0			
				7:23	8:25	62			
				8:46	8:54	8			
				10:17	10:18	1			
Bu Indah Gresi k	26-12-16	1	10	9:20	9:21	1	50	5	Menit
				9:21	9:22	1			
				9:23	9:24	1			
				9:24	9:24	0			
				9:29	9:30	1			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (t_{tj})	Rata- Rata Respon (t_{avj})	Satuan
				9:32	9:32	0			
				9:48	10:10	22			
				10:15	10:17	2			
				10:22	10:24	2			
				10:28	10:48	20			
0 856- 9722- 8191	26-12- 16	1	16	9:11	9:12	1	1488	93	Menit
				9:13	9:14	1			
				9:15	9:16	1			
				9:21	9:23	2			
				9:25	9:27	2			
				9:32	9:33	1			
				9:33	9:34	1			
				9:34	9:35	1			
				9:40	10:09	29			
				10:23	11:05	42			
				11:24	11:27	3			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				11:29	11:30	1			
				11:30	11:35	5			
				11:36	11:37	1			
				11:38	11:39	1			
				11:47	13:03	1396			
0 858- 8202- 1021	27-12- 16	1	7	18:44	20:15	81	170	24.3	Menit
	28-12- 16			7:30	8:14	44			
				8:52	8:55	3			
				9:41	10:16	35			
				10:20	10:20	0			
				10:32	10:34	2			
				10:36	10:41	5			
Azza PLM	24-12- 16	1	10	6:55	9:07	132	380	38	Menit
				9:08	9:21	13			
				9:21	9:22	1			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
	28-12-16			9:24	9:25	1			
				5:40	8:15	155			
				8:18	8:20	2			
				9:22	9:32	10			
				10:07	10:25	18			
				10:25	10:26	1			
				12:03	12:50	47			
0 822- 3146- 5533	29-12-16	1	1	6:54	8:06	72	72	72	Menit
0 821- 1116- 7017	29-12-16	1	5	15:11	15:25	14	20	4	Menit
				15:25	15:27	2			
				15:28	15:30	2			
				15:30	15:31	1			
				15:31	15:32	1			
		1	8	20:06	20:06	0	12	1.5	Menit

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
0 838- 1739- 2719	30 -12- 16			20:07	20:10	3			
				20:10	20:12	2			
				20:12	20:13	1			
				20:14	20:14	0			
				20:16	20:17	1			
				20:18	20:19	1			
				20:24	20:28	4			
Agus Mono	06-12- 16	2	50	17:11	17:12	1	1776	35.5	Menit
				17:14	17:23	9			
				17:29	17:30	1			
				17:31	17:31	0			
				17:41	17:42	1			
	22-12- 16			13:47	14:58	71			
				14:59	15:01	2			
				15:02	15:02	0			
				15:12	15:13	1			

Ide- n- tita	Tang- gal	Total Transk- rip	Total Percakapa- n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (t_{tj})	Rata- Rata Respon (t_{avj})	Satuan
				15:35	15:36	1			
				15:37	15:38	1			
				15:41	15:41	0			
				15:46	15:49	3			
				15:50	15:51	1			
				15:53	15:56	3			
				16:01	16:02	1			
				16:04	16:04	0			
				16:09	16:18	9			
				16:37	16:45	8			
				16:56	16:57	1			
				17:02	17:44	42			
				17:48	17:48	0			
				17:51	17:54	3			
				17:56	18:11	15			
				18:17	18:47	30			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (t _{tj})	Rata- Rata Respon (t _{avj})	Satuan
				18:51	20:27	147			
				20:36	20:37	1			
				20:41	21:04	23			
	23-12- 16			5:30	6:32	62			
				6:41	7:57	76			
				8:17	8:38	21			
				13:24	13:27	3			
				13:30	13:38	8			
				13:40	13:41	1			
				13:42	13:52	10			
				16:48	18:50	2			
	26-12- 16			8:12	8:16	4			
				8:16	8:17	1			
				8:18	8:19	1			
				8:27	8:28	1			
				27-12- 16					

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				8:51	9:36	45			
	28-12-16			6:46	8:14	88			
				8:58	15:06	308			
	29-12-16			9:25	9:45	20			
				17:28	9:47	559			
	30-12-16			9:58	9:59	1			
				17:01	20:06	185			
				20:12	20:13	1			
				20:17	20:18	1			
				20:25	20:28	3			
0 817- 5402- 005	27-12-16	2	22	15:59	15:59	0	2820	128.2	Menit
				15:59	16:00	1			
				16:00	16:02	2			
				16:07	16:25	18			
				17:14	17:31	17			
				17:38	17:39	1			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (t _{tj})	Rata- Rata Respon (t _{avj})	Satuan
				17:42	17:47	5			
				17:49	18:18	29			
				18:21	21:04	163			
				21:05	21:27	22			
				21:28	8:33	785			
	28-12- 16			8:34	8:46	12			
				8:51	8:55	4			
				8:56	8:56	0			
				9:05	9:32	27			
				9:36	10:42	66			
				14:39	14:47	8			
				15:21	13:48	1347			
				29-12- 16	15:29	15:30			
	15:30				15:31	1			
	30-12- 16			15:01	20:03	302			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
	31-12-16			9:09	9:18	9			
Bu Yanti Cima hi	07-12-16	1	24	14:46	14:49	3	2380	108.2	Menit
				15:51	15:58	7			
	13-12-16			16:23	17:57	94			
				17:59	18:01	2			
				19:03	Tidak ada balasan	Tidak ada balasan			
	19-12-16			15:59	19:23	184			
	20-12-16			13:36	13:40	4			
				14:12	14:13	1			
				14:15	14:15	0			
				14:20	14:26	6			
				15:02	15:04	2			
				17:11	19:39	148			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
				21:41	Tidak ada balasan	Tidak ada balasan			
	21-12-16			9:16	9:22	6			
	22-12-16			11:01	12:06	65			
				12:34	12:35	1			
				12:36	13:05	29			
				13:27	14:59	92			
	26-12-16			11:54	13:03	69			
	29-12-16			14:53	15:25	32			
	30-12-16			15:46	20:12	266			
				20:28	20:29	684			
				20:30	20:31	1			
				21:55	9:19	684			
	1	7	18:17	20:05	108	870	124.3	Menit	

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon (tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
0 812- 2800- 7762	30-12- 16			20:14	20:15	1			
				20:15	20:17	2			
				20:18	20:18	0			
				20:19	20:19	0			
				20:20	20:27	7			
				20:52	9:20	752			
Total		38	394				21524	1832.3	
Rata-Rata		566.42							

Tabel B.4 Tabel Rekap *Transkrip Response time Salesman Online* B Bulan Desember

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon(tj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
Bu Rista	01-1- 16	1	12	8:33	9:14	41	1755	146.3	Menit
				15:24	16:48	84			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon(ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
	02-1- 16			8:13	8:39	26			
				9:37	14:09	272			
				14:25	14:30	5			
				14:35	14:42	7			
				14:43	14:47	4			
	23-1- 16			8:04	9:17	73			
				16:05	11:34	1231			
				13:51	13:55	4			
				13:57	14:05	8			
	28-1- 16			15:59	15:59	0			
Bu Iren	04-1- 16	1	11	17:33	18:15	42	337	30.6	Menit
				19:15	19:28	13			
				19:30	21:12	102			
	05-1- 16			8:18	8:26	8			
				8:30	8:31	1			

Iden- titas	Tangg al	Total Transk rip	Total Percakapa n	Waktu Tanya (tsk)	Waktu Jawab (tek)	Lama Respon (trk)	Total Lama Respon(ttj)	Rata- Rata Respon (tavj)	Satuan
	07-1- 16 08-1- 16			8:31	8:32	1			
				10:58	12:38	100			
				17:25	17:57	32			
				17:10	17:11	1			
				17:17	17:52	35			
				18:10	18:12	2			
Jessica Amanda	04-1- 16	1	2	15:02	15:07	5	6	3	Menit
				15:07	15:08	1			
Total		3	25				2098	179.9	
Rata-Rata		699.33							

Tabel B.5 Tabel Rekap *Transkrip Sales Rate Salesman Online A* Bulan Desember

Iden- titas	Tanggal	Total Trans krip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 838- 2048- 3535	30-12-16	2	7	0	0
	31-12-16				
0 822- 2768- 9669	19-12-16	1	4	0	0
0 896- 9852- 8343	21-12-16	1	1	0	0
0 878- 0582- 0315	22-12-16	1	6	1pcs paket kelinci Rp. 68.000 2pcs nori @25000 = Rp. 50.000 1pc cetakan pesawat Rp. 45.000	1
0 813- 4387- 3619	26-12-16	1	1	0	0
0 856- 3167- 433	13-12-16	2	29	4pcs Nori 1pcs 100.000 1 pc Cetakan Lumba-lumba 80.000 100pc box bento hiro medium @3500 = Rp. 350.000	1
	15-12-16				
	16-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Trans krip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Cr)
	18-12-16				
	19-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	24-12-16				
	27-12-16				
0 812- 3727- 5136	21-12-16	1	19	22pc box large kfc @2800 = Rp. 61.600 12pc box large white @3000= Rp. 36.000	1
	22-12-16				
	28-12-16				
	29-12-16				
0 838- 2219- 2668	29-12-16	1	4	0	0
0 821- 2419- 1987	29-12-16	1	6	1pc rice mold - mickey Rp. 97.000	1

Iden- titas	Tanggal	Total Trans krip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Cr)
0 821- 2909- 4798	23-12-16	1	2	0	0
Total		12	79	144	4
Rata- Rata SR (Cr)		0.33			

Tabel B.6 Tabel Rekap *Transkrip Sales Rate Salesman Online A* Bulan Januari

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (<i>Ct</i>)
0 838- 2048- 3535	01-01-17	1	8	0	0
0 877- 7759- 5587	18-01-17	1	2	0	0
0 816- 559- 009	13-01-17	1	16	50pc bk large kfc @2500 = 125.000	1
	14-01-17				
	15-01-17				
	16-01-17				
	18-01-17				
0 896- 4344- 3884	17-01-17	1	6	100pc box db10a @3000 = Rp. 300.000	1
Sista	14-01-17	1	8	50pc box lb100n @3500 = Rp. 175.000	1
	16-01-17				
	17-01-17				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 857- 2734- 3999	14-01-17	1	15	0	0
	16-01-17				
0 878- 1119- 2229	10-01-17	1	6	1pc rice mold tor three animals Rp. 80.000 1pc paket kelinci Rp. 68.000	1
	11-01-17				
	17-01-17				
0 822- 3459- 7170	16-01-17	1	29	1 pc Die cut kelinci 150.000	1
0 812- 1607- 1111	14-01-17	1	3	0	0
	16-01-17				
0 812- 9677- 1979	11-01-17	1	16	1pc bento cutter - arrange set torune Rp. 120.000 1pc sm - car shape Rp. 33.000 1pc Cetakan Angka Rp. 85.000	1
	12-01-17				
	16-01-17				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 899- 9747- 576	10-01-17	1	11	1pc Promo hemat January 2017 Rp. 100.000	1
	12-01-17			1pc Sandwich mold-car shape Rp. 33.000	
	13-01-17			1pc Nori kemasan ulang takaoka Rp. 25.000	
	14-01-17			1pc Bento books-cute bento praktis Rp. 35.000 1pc Egg mold-box rabbit bear Rp. 32.000 1pc Bento cutter-alphabet ABC Torune Rp. 95.000 1pc Rice mold-segitiga Rp. 35.000	
0 812- 2919- 6568	11-01-17	1	11	1pc puncher face kai Rp. 160.000	1
	14-01-17				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 896- 9852- 8343	13-01-17	1	4	0	0
0 812- 5262- 8203	12-01-17	1	11	1pc rice mold - cute cat with nori cutter Rp. 165.000	1
0 812- 7111- 398	02-01-17	2	25	50pcs box hiro mini tumpeng @5200 = Rp. 260.000 1pcs rice mold kucing Rp. 165.000 1pcs nori Rp. 25.000	1
	03-01-17				
	09-01-17				
Order Bear Tiger	05-01-17	1	17	1pc rice mold ori bear tiger Rp. 165.000 1pc bc- animals elephant Rp. 80.000 1pc egg mold bola Rp. 32.00 Disc 5%	1
	06-01-17				
	02-01-17	1	14		1

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 818- 0747- 3663	06-01-17			50pc box hiro db10b @3500 = Rp. 175.000	
0 878- 8000- 4444	06-01-17	1	10	0	0
0 857- 2046- 7460	06-01-17	1	4	0	0
0 812- 8182- 5558	05-01-17	1	22	5pc box db10a @3500 = Rp. 17.500 5pc box lb118 @3000 = Rp. 15.000 10pcs box lb10 @4.200 = Rp. 42.000 - Refund -	1
	06-01-17				
0 838- 2048- 3535	01-01-17	1	8	0	0
Total		22	246	340	13
Rata- Rata SR (Cr)		0.59			

Tabel B.7 Tabel Rekap *Transkrip Sales Rate Salesman Online B* Bulan Desember

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
Bpk Kemal	10-12-16	1	2	0	0
Bpk David Cianjur	14-12-16	2	5	0	0
	16-12-16				
0 819- 0505- 7031	18-12-16	1	4	0	0
0 819- 1964- 6988	15-12-16	1	23	1 Cetakan abc = 95.000 1 Pinset = 19.000 1 Cetakan tumpeng tingkat 7cm = 30.000	1
0 818- 375- 375	21-12-16	1	10	1 nori refill = 25.000 1 pick eyes = 60.000	1
0 817- 0097- 955	21-12-16	1	8	0	0
	16-12-16	1	17	50 box coklat x 1500 = 75.000	1

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 813- 4651- 1161	17-12-16				
Bu Rista	05-12-16	1	4	1 promo hemat lunch pick = 50.000 1 Cetakan nori puncher satuan = 35.000	1
Bu Iren	05-12-16	1	13	200 box mini tumpeng ck-32 @ 5200 = 1.040.000	1
	08-12-16				
0 813- 3921- 5379	08-12-16	1	11	20pcs box G @3500 = 70.000 1 Cetakan nasi mobil = 33.000	1
0 822- 9872- 2272	08-12-16	1	25	1 Pahe 100000 1 sosis cutter 45000	1
	09-12-16				
0 858- 1335- 3888	09-12-16	1	13	1 puncher 60000	1
	08-12-16	1	22	1 Pahe bento kelinci = 68.000	1

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 812- 8837- 7404	09-12-16				
0 838- 1397- 4100	22-12-16	1	3	0	0
Jessica Amand a	01-12-16	2	4	300pcs box kfc x 2000 = 600.000	1
	20-12-16				
	22-12-16				
0 817- 5240- 880	22-12-16	1	3	0	0
	23-12-16				
Meta	19-12-16	1	7	1pahe kelinci = 68.000	1
	21-12-16				
	23-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 812- 1233- 5692	23-12-16	1	1	0	0
0 856- 4565- 5101	23-12-16	1	6	0	0
	24-12-16				
0 856- 5550- 3540	17-12-16	2	13	0	0
	23-12-16				
0 818- 900- 098	08-12-16	1	34	200 box mini tumpeng ck-32 x 5200 = 1.040.000	1
	09-12-16				
	10-12-16				
	13-12-16				
	15-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	24-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 857- 0740- 7066	24-12-16	1	6	100pcs box kfc x 2000 = 200.000 1 pahe kelinci = 68.000 1 pahe hk = 63.000 1 Cetakan nasi mobil ijo = 33.000	1
	26-12-16				
Bu Indah Gresik	26-12-16	1	10	50pcs box mini tumpeng ck-32 x 5600 = 280.000 1 cetakan tumpeng kerucut = 25.000	1
0 856- 9722- 8191	26-12-16	1	16	50 box N x 2500 = 125.000 1 Pahe kelinci = 68.000	1
0 858- 8202- 1021	27-12-16	1	7	25pcs box Lb-50 @5.500 = 137.500	1
	28-12-16				
Azza PLM	24-12-16	1	10	1 pahe pemula spesial januari = 100.000	1
	28-12-16				
0 822- 3146- 5533	29-12-16	1	1	0	0

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
0 821- 1116- 7017	29-12-16	1	5	0	0
0 838- 1739- 2719	30 -12- 16	1	8	1 pahe pemula = 100.000	1
Agus Mono	06-12-16	2	50	mika 6500x35=227.500 kerucut=20.000	1
	22-12-16				
	23-12-16				
	26-12-16				
	27-12-16				
	28-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
0 817- 5402- 005	27-12-16	2	22	1 buku bento = 35.000 1 nori puncher = 60.000	1
	28-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
	31-12-16				
Bu Yanti Cimahi	07-12-16	1	24	1 pahe pemula = 100.000	1
	13-12-16				
	19-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	22-12-16				
	26-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
0 812- 2800- 7762	30-12-16	1	7	0	0
Total		38	394	1154	21
Rata- Rata SR (Cr)		0.55			

Tabel B.8 Tabel Rekap Transkrip Sales Rate Salesman Online B Bulan Januari

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
Bu Rista	01-01-16	1	12	1 promo hemat lunch pick = 50.000 1 Cetakan nori puncher satuan = 35.000	1
	02-01-16				
	23-01-16				
	28-01-16				
Bu Iren	04-01-16	1	11	100 box hiro ck-32 @5.200/pcs = 520.000	1
	05-01-16				
	07-01-16				
	08-01-16				
Jessica Amand a	04-01-16	1	2	300pcs box kfc x 2000 = 600.000	1
Total		3	25	602	3
Rata- Rata		1			

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Rate (Ct)
SR (Cr)					

Tabel B.9 Tabel Rekap *Transkrip Sales Amount Salesman Online A* Bulan Desember

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 838- 2048- 3535	30-12-16	2	7	0	0
	31-12-16				
0 822- 2768- 9669	19-12-16	1	4	0	0
0 896- 9852- 8343	21-12-16	1	1	0	0
0 878- 0582- 0315	22-12-16	1	6	1pcs paket kelinci Rp. 68.000 2pcs nori @25000 = Rp. 50.000 1pc cetakan pesawat Rp. 45.000	163,000

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 813- 4387- 3619	26-12-16	1	1	0	0
0 856- 3167- 433	13-12-16	2	29	4pcs Nori 1pcs 100.000 1 pc Cetakan Lumba-lumba 80.000 100pc box bento hiro medium @3500 = Rp. 350.000	530,000
	15-12-16				
	16-12-16				
	18-12-16				
	19-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	24-12-16				
	27-12-16				
0 812- 3727- 5136	21-12-16	1	19	22pc box large kfc @2800 = Rp. 61.600	97,600
	22-12-16				
	28-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
	29-12-16			12pc box large white @3000= Rp. 36.000	
0 838- 2219- 2668	29-12-16	1	4	0	0
0 821- 2419- 1987	29-12-16	1	6	1pc rice mold - mickey Rp. 97.000	97,000
0 821- 2909- 4798	23-12-16	1	2	0	0
Total		12	79	144	887,600
Rata- Rata SPQ (AAS)		73,966.67			

Tabel B.10 Tabel Rekap *Transkrip Sales Amount Salesman Online A* Bulan Januari

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 838- 2048- 3535	01-01-17	1	8	0	0
0 877- 7759- 5587	18-01-17	1	2	0	0
0 816- 559- 009	13-01-17	1	16	50pc bk large kfc @2500 = 125.000	125,000
	14-01-17				
	15-01-17				
	16-01-17				
	18-01-17				
0 896- 4344- 3884	17-01-17	1	6	100pc box db10a @3000 = Rp. 300.000	300,000
Sista	14-01-17	1	8	50pc box lb100n @3500 = Rp. 175.000	175,000
	16-01-17				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
	17-01-17				
0 857- 2734- 3999	14-01-17	1	15	0	0
	16-01-17				
0 878- 1119- 2229	10-01-17	1	6	1pc rice mold tor three animals Rp. 80.000 1pc paket kelinci Rp. 68.000	148,000
	11-01-17				
	17-01-17				
0 822- 3459- 7170	16-01-17	1	29	1 pc Die cut kelinci 150.000	150,000
0 812- 1607- 1111	14-01-17	1	3	0	0
	16-01-17				
0 812- 9677- 1979	11-01-17	1	16	1pc bento cutter - arrange set torune Rp. 120.000 1pc sm - car shape Rp. 33.000 1pc Cetakan Angka Rp. 85.000	238,000
	12-01-17				
	16-01-17				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 899- 9747- 576	10-01-17	1	11	1pc Promo hemat January 2017 Rp. 100.000	355,000
	12-01-17			1pc Sandwich mold-car shape Rp. 33.000	
	13-01-17			1pc Nori kemasan ulang takaoka Rp. 25.000	
	14-01-17			1pc Bento books-cute bento praktis Rp. 35.000 1pc Egg mold-box rabbit bear Rp. 32.000 1pc Bento cutter-alphabet ABC Torune Rp. 95.000 1pc Rice mold-segitiga Rp. 35.000	
0 812- 2919- 6568	11-01-17	1	11	1pc puncher face kai Rp. 160.000	160,000
	14-01-17				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 896- 9852- 8343	13-01-17	1	4	0	0
0 812- 5262- 8203	12-01-17	1	11	1pc rice mold - cute cat with nori cutter Rp. 165.000	165,000
0 812- 7111- 398	02-01-17	2	25	50pcs box hiro mini tumpeng @5200 = Rp. 260.000 1pcs rice mold kucing Rp. 165.000 1pcs nori Rp. 25.000	450,000
	03-01-17				
	09-01-17				
Order Bear Tiger	05-01-17	1	17	1pc rice mold ori bear tiger Rp. 165.000 1pc bc- animals elephant Rp. 80.000 1pc egg mold bola Rp. 32.000 Disc 5%	277,000
	06-01-17				
	02-01-17	1	14		175,000

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 818- 0747- 3663	06-01-17			50pc box hiro db10b @3500 = Rp. 175.000	
0 878- 8000- 4444	06-01-17	1	10	0	0
0 857- 2046- 7460	06-01-17	1	4	0	0
0 812- 8182- 5558	05-01-17	1	22	5pc box db10a @3500 = Rp. 17.500	74,500
	06-01-17			5pc box lb118 @3000 = Rp. 15.000 10pcs box lb10 @4.200 = Rp. 42.000	
0 838- 2048- 3535	01-01-17	1	8	0	0
Total		22	246	340	2,792,500

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
Rata- Rata SPQ (AAS)		126,932			

Tabel B.11 Tabel Rekap *Transkrip Sales Amount Salesman Online B* Bulan Desember

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
Bpk Kemal	10-12-16	1	2	0	0
Bpk David Cianjur	14-12-16	2	5	0	0
	16-12-16				
0 819- 0505- 7031	18-12-16	1	4	0	0
0 819- 1964- 6988	15-12-16	1	23	1 Cetakan abc = 95.000 1 Pinset = 19.000 1 Cetakan tumpeng tingkat 7cm = 30.000	144,000
0 818- 375- 375	21-12-16	1	10	1 nori refill = 25.000 1 pick eyes = 60.000	85,000
0 817- 0097- 955	21-12-16	1	8	0	0
	16-12-16	1	17	50 box coklat x 1500 = 75.000	75,000

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 813- 4651- 1161	17-12-16				
Bu Rista	05-12-16	1	4	1 promo hemat lunch pick = 50.000 1 Cetakan nori puncher satuan = 35.000	85,000
Bu Iren	05-12-16	1	13	200 box mini tumpeng ck-32 @5200 = 1.040.000	1,040,000
	08-12-16				
0 813- 3921- 5379	08-12-16	1	11	20pcs box G @3500 = 70.000 1 Cetakan nasi mobil = 33.000	103,000
0 822- 9872- 2272	08-12-16	1	25	1 Pahe 100000 1 sosis cutter 45000	145,000
	09-12-16				
0 858- 1335- 3888	09-12-16	1	13	1 puncher 60000	60,000
	08-12-16	1	22	1 Pahe bento pemula = 100.000	68,000

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 812- 8837- 7404	09-12-16				
0 838- 1397- 4100	22-12-16	1	3	0	0
Jessica Amand a	01-12-16	2	4	300pcs box kfc x 2000 = 600.000	600,000
	20-12-16				
	22-12-16				
0 817- 5240- 880	22-12-16	1	3	0	0
	23-12-16				
Meta	19-12-16	1	7	1pahe kelinci = 68.000	68,000
	21-12-16				
	23-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 812- 1233- 5692	23-12-16	1	1	0	0
0 856- 4565- 5101	23-12-16	1	6	0	0
	24-12-16				
0 856- 5550- 3540	17-12-16	2	13	0	0
	23-12-16				
0 818- 900- 098	08-12-16	1	34	200 box mini tumpeng ck-32 x 5200 = 1.040.000	1,040,000
	09-12-16				
	10-12-16				
	13-12-16				
	15-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	24-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 857- 0740- 7066	24-12-16	1	6	100pcs box kfc x 2000 = 200.000 1 pahe kelinci = 68.000 1 pahe hk = 63.000 1 Cetakan nasi mobil ijo = 33.000	364,000
	26-12-16				
Bu Indah Gresik	26-12-16	1	10	50pcs box mini tumpeng ck-32 x 5600 = 280.000 1 cetakan tumpeng kerucut = 25.000	305,000
0 856- 9722- 8191	26-12-16	1	16	50 box N x 2500 = 125.000 1 Pahe kelinci = 68.000	193,000
0 858- 8202- 1021	27-12-16	1	7	25pcs box Lb-50 @5.500 = 137.500	137,500
	28-12-16				
Azza PLM	24-12-16	1	10	1 pahe pemula spesial januari = 100.000	100,000
	28-12-16				
0 822- 3146- 5533	29-12-16	1	1	0	0

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
0 821- 1116- 7017	29-12-16	1	5	0	0
0 838- 1739- 2719	30 -12- 16	1	8	1 pahe pemula = 100.000	100,000
Agus Mono	06-12-16	2	50	mika 6500x35=227.500 kerucut=20.000	247,500
	22-12-16				
	23-12-16				
	26-12-16				
	27-12-16				
	28-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
0 817- 5402- 005	27-12-16	2	22	1 buku bento = 35.000 1 nori puncher = 60.000	95,000
	28-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
	31-12-16				

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
Bu Yanti Cimahi	07-12-16	1	24	1 pahe pemula = 100.000	100,000
	13-12-16				
	19-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	22-12-16				
	26-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
0 812- 2800- 7762	30-12-16	1	7	0	0
Total		38	394	1154	5,155,000
Rata- Rata SPQ (AAS)		135,658			

Tabel B.12 Tabel Rekap *Transkrip Sales Amount Salesman Online B* Bulan Januari

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
Bu Rista	01-01-16	1	12	1 promo hemat lunch pick = 50.000 1 Cetakan nori puncher satuan = 35.000	85,000
	02-01-16				
	23-01-16				
	28-01-16				
Bu Iren	04-01-16	1	11	100 box hiro ck-32 @5.200/pcs = 520.000	520,000
	05-01-16				
	07-01-16				
	08-01-16				
Jessica Amanda	04-01-16	1	2	300pcs box kfc x 2000 = 600.000	600,000
Total		3	25	602	1,205,000

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Sales Amount (AS)
Rata- Rata SPQ (AAS)		401,666.67			

Tabel B.13 Tabel Rekap *Transkrip Product Quantity Salesman Online A* Bulan Desember

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
0 838-2048-3535	30-12-16	2	7	0
	31-12-16			
0 822-2768-9669	19-12-16	1	4	0
0 896-9852-8343	21-12-16	1	1	0
0 878-0582-0315	22-12-16	1	6	4
0 813-4387-3619	26-12-16	1	1	0
0 856-3167-433	13-12-16	2	29	105
	15-12-16			
	16-12-16			

Iden- titas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
	18-12-16			
	19-12-16			
	20-12-16			
	21-12-16			
	24-12-16			
	27-12-16			
0 812-3727-5136	21-12-16	1	19	34
	22-12-16			
	28-12-16			
	29-12-16			
0 838-2219-2668	29-12-16	1	4	0
0 821-2419-1987	29-12-16	1	6	1
0 821-2909-4798	23-12-16	1	2	0
Total		12	79	144
Rata-Rata SPQ (ANS)		12.0		

Tabel B. 14 Tabel Rekap *Transkrip Product Quantity Salesman Online A* Bulan Januari

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
0 838-2048-3535	01-01-17	1	8	0
0 877-7759-5587	18-01-17	1	2	0
0 816-559-009	13-01-17	1	16	50
	14-01-17			
	15-01-17			
	16-01-17			
	18-01-17			
0 896-4344-3884	17-01-17	1	6	100
Sista	14-01-17	1	8	50
	16-01-17			
	17-01-17			
0 857-2734-3999	14-01-17	1	15	0
	16-01-17			
0 878-1119-2229	10-01-17	1	6	2
	11-01-17			

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
	17-01-17			
0 822-3459-7170	16-01-17	1	29	1
0 812-1607-1111	14-01-17	1	3	0
	16-01-17			
0 812-9677-1979	11-01-17	1	16	3
	12-01-17			
	16-01-17			
0 899-9747-576	10-01-17	1	11	7
	12-01-17			
	13-01-17			
	14-01-17			
0 812-2919-6568	11-01-17	1	11	1
	14-01-17			
0 896-9852-8343	13-01-17	1	4	0
0 812-5262-8203	12-01-17	1	11	1
0 812-7111-398	02-01-17	2	25	52
	03-01-17			

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
	09-01-17			
Order Bear Tiger	05-01-17	1	17	3
	06-01-17			
0 818-0747-3663	02-01-17	1	14	50
	06-01-17			
0 878-8000-4444	06-01-17	1	10	0
0 857-2046-7460	06-01-17	1	4	0
0 812-8182-5558	05-01-17	1	22	20
	06-01-17			
0 838-2048-3535	01-01-17	1	8	0
Total		22	246	340
Rata-Rata SPQ (ANS)		15.5		

Tabel B. 15 Tabel Rekap *Transkrip Product Quantity Salesman Online B* Bulan Desember

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
Bpk Kemal	10-12-16	1	2	0

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
Bpk David Cianjur	14-12-16	2	5	0
	16-12-16			
0 819-0505-7031	18-12-16	1	4	0
0 819-1964-6988	15-12-16	1	23	3
0 818-375-375	21-12-16	1	10	2
0 817-0097-955	21-12-16	1	8	0
0 813-4651-1161	16-12-16	1	17	50
	17-12-16			
Bu Rista	05-12-16	1	4	2
Bu Iren	05-12-16	1	13	200
	08-12-16			
0 813-3921-5379	08-12-16	1	11	21
0 822-9872-2272	08-12-16	1	25	2
	09-12-16			
0 858-1335-3888	09-12-16	1	13	1
0 812-8837-7404	08-12-16	1	22	1
	09-12-16			

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
0 838-1397-4100	22-12-16	1	3	0
Jessica Amanda	01-12-16	2	4	300
	20-12-16			
	22-12-16			
0 817-5240-880	22-12-16	1	3	0
	23-12-16			
Meta	19-12-16	1	7	1
	21-12-16			
	23-12-16			
0 812-1233-5692	23-12-16	1	1	0
0 856-4565-5101	23-12-16	1	6	0
	24-12-16			
0 856-5550-3540	17-12-16	2	13	0
	23-12-16			
0 818-900-098	08-12-16	1	34	200
	09-12-16			
	10-12-16			

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
	13-12-16			
	15-12-16			
	20-12-16			
	21-12-16			
	24-12-16			
0 857-0740-7066	24-12-16	1	6	103
	26-12-16			
Bu Indah Gresik	26-12-16	1	10	51
0 856-9722-8191	26-12-16	1	16	51
0 858-8202-1021	27-12-16	1	7	25
	28-12-16			
Azza PLM	24-12-16	1	10	1
	28-12-16			
0 822-3146-5533	29-12-16	1	1	0
0 821-1116-7017	29-12-16	1	5	0
0 838-1739-2719	30 -12-16	1	8	1
Agus Mono	06-12-16	2	50	36

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
	22-12-16			
	23-12-16			
	26-12-16			
	27-12-16			
	28-12-16			
	29-12-16			
	30-12-16			
0 817-5402-005	27-12-16	2	22	2
	28-12-16			
	29-12-16			
	30-12-16			
	31-12-16			
Bu Yanti Cimahi	07-12-16	1	24	1
	13-12-16			
	19-12-16			
	20-12-16			
	21-12-16			

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
	22-12-16			
	26-12-16			
	29-12-16			
	30-12-16			
0 812-2800-7762	30-12-16	1	7	0
Total		38	394	1054
Rata-Rata SPQ (ANS)		27.7		

Tabel B.16 Tabel Rekap *Transkrip Product Quantity Salesman Online B* Bulan Januari

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
Bu Rista	01-01-16	1	12	2
	02-01-16			
	23-01-16			
	28-01-16			
Bu Iren	04-01-16	1	11	100
	05-01-16			

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product Quantity (NS)
	07-01-16			
	08-01-16			
Jessica Amanda	04-01-16	1	2	300
Total		3	25	402
Rata-Rata SPQ (ANS)		134.0		

Tabel B.17 Tabel Rekap Transkrip *Product variance* Salesman Online A Bulan Desember

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	<i>Product variance</i> (PV)
0 838-2048-3535	30-12-16	2	7	0	0
	31-12-16				
0 822-2768-9669	19-12-16	1	4	0	0
0 896-9852-8343	21-12-16	1	1	0	0
0 878-0582-0315	22-12-16	1	6	1pcs paket kelinci Rp. 68.000 2pcs nori @25000 = Rp. 50.000	3

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
				1pc cetakan pesawat Rp. 45.000	
0 813-4387-3619	26-12-16	1	1	0	0
0 856-3167-433	13-12-16	2	29	4pcs Nori 1pcs 100.000 1 pc Cetakan Lumba-lumba 80.000 100pc box bento hiro medium @3500 = Rp. 350.000	3
	15-12-16				
	16-12-16				
	18-12-16				
	19-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	24-12-16				
	27-12-16				
0 812-3727-5136	21-12-16	1	19	22pc box large kfc @2800 = Rp. 61.600 12pc box large white @3000= Rp. 36.000	2

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
	22-12-16				
	28-12-16				
	29-12-16				
0 838-2219-2668	29-12-16	1	4	0	0
0 821-2419-1987	29-12-16	1	6	1pc rice mold - mickey Rp. 97.000	1
0 821-2909-4798	23-12-16	1	2	0	0
Total		12	79	144	9
Rata-Rata PV (APV)		0.75			

Tabel B.18 Tabel Rekap Transkrip *Product variance* Salesman Online A Bulan Januari

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
0 838-2048-3535	01-01-17	1	8	0	0
0 877-7759-5587	18-01-17	1	2	0	0

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
0 816-559-009	13-01-17	1	16	50pc bk large kfc @2500 = 125.000	1
	14-01-17				
	15-01-17				
	16-01-17				
	18-01-17				
0 896-4344-3884	17-01-17	1	6	100pc box db10a @3000 = Rp. 300.000	1
Sista	14-01-17	1	8	50pc box lb100n @3500 = Rp. 175.000	1
	16-01-17				
	17-01-17				
0 857-2734-3999	14-01-17	1	15	0	0
	16-01-17				
0 878-1119-2229	10-01-17	1	6	1pc rice mold tor three animals Rp. 80.000	2
	11-01-17				
	17-01-17				

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	<i>Product variance (PV)</i>
				1pc paket kelinci Rp. 68.000	
0 822-3459-7170	16-01-17	1	29	1 pc Die cut kelinci 150.000	1
0 812-1607-1111	14-01-17	1	3	0	0
	16-01-17				
0 812-9677-1979	11-01-17	1	16	1pc bento cutter - arrange set torune Rp. 120.000	3
	12-01-17			1pc sm - car shape Rp. 33.000	
	16-01-17			1pc Cetakan Angka Rp. 85.000	
0 899-9747-576	10-01-17	1	11	1pc Promo hemat January 2017 Rp. 100.000	7
	12-01-17				
	13-01-17			1pc Sandwich	

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	<i>Product variance (PV)</i>
	14-01-17			mold-car shape Rp. 33.000 1pc Nori kemasan ulang takaoka Rp. 25.000 1pc Bento books-cute bento praktis Rp. 35.000 1pc Egg mold-box rabbit bear Rp. 32.000 1pc Bento cutter-alphabet ABC Torune Rp. 95.000 1pc Rice mold-segitiga Rp. 35.000	
0 812-2919-6568	11-01-17	1	11	1pc puncher face kai Rp. 160.000	1
	14-01-17				

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	<i>Product variance (PV)</i>
0 896-9852-8343	13-01-17	1	4	0	0
0 812-5262-8203	12-01-17	1	11	1pc rice mold - cute cat with nori cutter Rp. 165.000	1
0 812-7111-398	02-01-17	2	25	50pcs box hiro mini tumpeng @5200 = Rp. 260.000 1pcs rice mold kucing Rp. 165.000 1pcs nori Rp. 25.000	3
	03-01-17				
	09-01-17				
Order Bear Tiger	05-01-17	1	17	1pc rice mold ori bear tiger Rp. 165.000 1pc bc- animals elephant Rp. 80.000 1pc egg mold bola Rp. 32.000	3
	06-01-17				

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
0 818-0747-3663	02-01-17	1	14	50pc box hiro db10b @3500 = Rp. 175.000	1
	06-01-17				
0 878-8000-4444	06-01-17	1	10	0	0
0 857-2046-7460	06-01-17	1	4	0	0
0 812-8182-5558	05-01-17	1	22	5pc box db10a @3500 = Rp. 17.500 5pc box lb118 @3000 = Rp. 15.000 10pcs box lb10 @4.200 = Rp. 42.000	3
	06-01-17				
0 838-2048-3535	01-01-17	1	8	0	0

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	<i>Product variance (PV)</i>
Total		22	246	340	28
Rata-Rata PV (APV)		1.27			

Tabel B.19 Tabel Rekap Transkrip *Product variance* Salesman Online B Bulan Desember

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	<i>Product variance (PV)</i>
Bpk Kemal	10-12-16	1	2	0	0
Bpk David Cianjur	14-12-16	2	5	0	0
	16-12-16				
0 819-0505-7031	18-12-16	1	4	0	0
0 819-1964-6988	15-12-16	1	23	1 Cetakan abc = 95.000 1 Pinset = 19.000 1 Cetakan tumpeng tingkat 7cm = 30.000	3

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
0 818-375-375	21-12-16	1	10	1 nori refill = 25.000 1 pick eyes = 60.000	2
0 817-0097-955	21-12-16	1	8	0	0
0 813-4651-1161	16-12-16	1	17	50 box coklat x 1500 = 75.000	1
	17-12-16				
Bu Rista	05-12-16	1	4	1 promo hemat lunch pick = 50.000 1 Cetakan nori puncher satuan = 35.000	2
Bu Iren	05-12-16	1	13	200 box mini tumpeng ck-32 @5200 = 1.040.000	1
	08-12-16				
0 813-3921-5379	08-12-16	1	11	20pcs box G @3500 = 70.000 1 Cetakan nasi mobil = 33.000	2
0 822-9872-2272	08-12-16	1	25	1 Pahe 100000 1 sosis cutter 45000	2
	09-12-16				
0 858-1335-3888	09-12-16	1	13	1 puncher 60000	1

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
0 812-8837-7404	08-12-16	1	22	1 Pahe bento kelinci = 68.000	1
	09-12-16				
0 838-1397-4100	22-12-16	1	3	0	0
Jessica Amanda	01-12-16	2	4	300pcs box kfc x 2000 = 600.000	1
	20-12-16				
	22-12-16				
0 817-5240-880	22-12-16	1	3	0	0
	23-12-16				
Meta	19-12-16	1	7	1pahe kelinci = 68.000	1
	21-12-16				
	23-12-16				
0 812-1233-5692	23-12-16	1	1	0	0
0 856-4565-5101	23-12-16	1	6	0	0
	24-12-16				
	17-12-16	2	13	0	0

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
0 856-5550-3540	23-12-16				
0 818-900-098	08-12-16	1	34	200 box mini tumpeng ck-32 x 5200 = 1.040.000	1
	09-12-16				
	10-12-16				
	13-12-16				
	15-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	24-12-16				
0 857-0740-7066	24-12-16	1	6	100pcs box kfc x 2000 = 200.000 1 pahe kelinci = 68.000 1 pahe hk = 63.000 1 Cetakan nasi mobil ijo = 33.000	4
	26-12-16				

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
Bu Indah Gresik	26-12-16	1	10	50pcs box mini tumpeng ck-32 x 5600 = 280.000 1 cetakan tumpeng kerucut = 25.000	2
0 856-9722-8191	26-12-16	1	16	50 box N x 2500 = 125.000 1 Pahe kelinci = 68.000	2
0 858-8202-1021	27-12-16	1	7	25pcs box Lb-50 @5.500 = 137.500	1
	28-12-16				
Azza PLM	24-12-16	1	10	1 pahe pemula spesial januari = 100.000	1
	28-12-16				
0 822-3146-5533	29-12-16	1	1	0	0
0 821-1116-7017	29-12-16	1	5	0	0
0 838-1739-2719	30 -12-16	1	8	1 pahe pemula = 100.000	1
Agus Mono	06-12-16	2	50	mika 6500x35=227.500 kerucut=20.000	2
	22-12-16				
	23-12-16				

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
	26-12-16				
	27-12-16				
	28-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
0 817-5402-005	27-12-16	2	22	1 buku bento = 35.000 1 nori puncher = 60.000	2
	28-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
	31-12-16				
Bu Yanti Cimahi	07-12-16	1	24	1 pahe pemula = 100.000	1
	13-12-16				
	19-12-16				
	20-12-16				
	21-12-16				
	22-12-16				

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
	26-12-16				
	29-12-16				
	30-12-16				
0 812-2800-7762	30-12-16	1	7	0	0
Total		38	394	1154	34
Rata-Rata PV (APV)		0.89			

Tabel B.20 Tabel Rekap Transkrip Product variance Salesman Online B Bulan Januari

Identitas	Tanggal	Total Transkrip	Total Percakapan	Sales Product	Product variance (PV)
Bu Rista	01-01-16	1	12	1 promo hemat lunch pick = 50.000 1 Cetakan nori puncher satuan = 35.000	2
	02-01-16				
	23-01-16				
	28-01-16				

Bu Iren	04-01-16	1	11	100 box hiro ck-32 @5.200/pcs = 520.000	1
	05-01-16				
	07-01-16				
	08-01-16				
Jessica Amanda	04-01-16	1	2	300pcs box kfc x 2000 = 600.000	1
Total		3	25	602	4
Rata-Rata PV (APV)		1.33			

LAMPIRAN C

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel C.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Salesman Online* A Bulan Desember

➔ **Descriptives**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\Fitri_Desember.sav

Descriptive Statistics													
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Total_RespTime	10	1692	1	1693	3562	356.20	203.301	642.896	413314.844	1.736	.687	1.494	1.334
RataRata_RespTime	10	1420	0	1420	1545	154.47	140.738	445.051	198070.730	3.152	.687	9.952	1.334
Sales_Rate	10	1	0	1	4	.40	.163	.516	.267	.484	.687	-2.277	1.334
Sales_Ammount	10	530000	0	530000	887600	88760.00	52453.194	165871.565	2.751E10	2.499	.687	6.706	1.334
Product_Quantity	10	105	0	105	144	14.40	10.606	33.540	1124.933	2.686	.687	7.359	1.334
Product_Variant	10	3	0	3	9	.90	.407	1.287	1.656	1.009	.687	-.812	1.334
Valid N (listwise)	10												

Tabel C.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Salesman Online* B Bulan Desember

➔ **Descriptives**

[DataSet0] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\Anie_Desember.sav

Descriptive Statistics													
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Total_RespondTime	33	2813	7	2820	21524	652.24	136.400	783.559	613964.939	1.238	.409	.608	.798
RataRata_RespondTime	33	333	2	334	1833	55.53	11.917	68.459	4686.587	2.391	.409	7.629	.798
Sales_Rate	33	1	0	1	21	.64	.085	.489	.239	-.594	.409	-1.757	.798
Sales_Amount	33	1040000	0	1040000	5155000	156212.12	45489.520	261317.397	6.829E10	2.668	.409	6.956	.798
Product_Quantity	33	300	0	300	1054	31.94	12.195	70.054	4907.496	2.751	.409	7.352	.798
Product_Variant	33	4	0	4	34	1.03	.177	1.015	1.030	.891	.409	.725	.798
Valid N (listwise)	33												

Tabel C.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Salesman Online B* Bulan Januari

➔ Descriptives

[DataSet0] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\Anie_Januari.sav

[illegible]

Tabel C.5 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel Response Time

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

	Salesman	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ResponTime	B	36	656.17	781.563	130.260
	A	31	226.19	432.426	77.666

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
										95% Confidence Interval of the Difference
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ResponTime	Equal variances assumed	16.155	.000	2.723	65	.008	429.973	157.886	114.653	745.293
	Equal variances not assumed			2.835	56.045	.006	429.973	151.657	126.173	733.773

Tabel C.6 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel Sales Rate

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\se.luruh.sav

Group Statistics

Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesRate	B	35	.69	.471	.080
	A	31	.55	.506	.091

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
SalesRate	Equal variances assumed	3.910	.052	1.142	64	.258	.137	.120	-.103	.378
	Equal variances not assumed			1.137	61.674	.260	.137	.121	-.104	.379

Tabel C.7 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel Sales Amount

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesAmount	B	36	176666.67	267500.360	44583.393
	A	31	118712.90	143884.289	25842.381

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
										95% Confidence Interval of the Difference
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
SalesAmount	Equal variances assumed	3.682	.059	1.079	65	.285	57953.763	53729.436	-49351.329	165258.856
	Equal variances not assumed			1.125	55.200	.266	57953.763	51531.618	-45309.494	161217.021

Tabel C. 8 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel *Product Qunatity*➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductQuantity	B	36	40.44	81.385	13.564
	A	31	15.61	29.051	5.218

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
										95% Confidence Interval of the Difference
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ProductQuantity	Equal variances assumed	9.036	.004	1.611	65	.112	24.832	15.411	-5.947	55.610
	Equal variances not assumed			1.709	44.976	.094	24.832	14.533	-4.440	54.103

Tabel C.9 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel *Product variance*

→ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductVariant	B	36	1.06	.984	.164
	A	31	1.19	1.579	.284

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ProductVariant	Equal variances assumed	4.455	.039	-.435	65	.665	-.138	.317	-.771	.495
	Equal variances not assumed			-.421	48.738	.676	-.138	.328	-.797	.521

Tabel C.10 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel *Response Time* Per-Bulan

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics					
	Bulan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ResponTime	Desember	43	583.40	756.548	115.372
	Januari	24	231.17	423.153	86.376

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ResponTime	Equal variances assumed	13.203	.001	2.100	65	.040	352.229	167.702	17.304	687.153
	Equal variances not assumed			2.444	64.992	.017	352.229	144.123	64.394	640.064

Tabel C.11 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel *Sales Rate* Per-Bulan

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

	Bulan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesRate	Desember	42	.60	.497	.077
	Januari	24	.67	.482	.098

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
SalesRate	Equal variances assumed	1.426	.237	-.568	64	.572	-.071	.126	-.323	.180
	Equal variances not assumed			-.573	49.263	.569	-.071	.125	-.322	.179

Tabel C.12 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel *Sales Amount* Per-Bulan→ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

	Bulan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SalesAmount	Desember	43	140525.58	242394.522	36964.818
	Januari	24	166562.50	174871.836	35695.564

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
SalesAmount	Equal variances assumed	.171	.680	-.463	65	.645	-26036.919	56278.559	-138432.962	86359.125
	Equal variances not assumed			-.507	60.610	.614	-26036.919	51386.487	-128803.932	76730.095

Tabel C.13 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel *Product Quality* Per-Bulan

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

	Bulan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductQuantity	Desember	43	27.86	63.532	9.689
	Januari	24	30.92	65.189	13.307

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ProductQuantity	Equal variances assumed	.005	.946	-.187	65	.852	-3.056	16.339	-35.687	29.574
	Equal variances not assumed			-.186	46.667	.854	-3.056	16.460	-36.176	30.064

Tabel C.14 Hasil Uji Hipotesis *Independent-samples T test* Variabel *Product variance* Per-Bulan

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics

Bulan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductVariant Desember	43	1.00	1.069	.163
ProductVariant Januari	24	1.33	1.606	.328

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ProductVariant	Equal variances assumed	1.978	.164	-1.018	65	.312	-.333	.327	-.987	.321
	Equal variances not assumed			-.910	34.621	.369	-.333	.366	-1.077	.410

Tabel C. 15 Hasil Uji Hipotesis Independent-samples T test Variabel Product Quantity dengan *Confidence Interval 90%*

➔ **T-Test**

[DataSet1] D:\TA\TA Forbento\Data\Data Forbento\Data SPSS\seluruh.sav

Group Statistics					
Salesman		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ProductQuantity	B	36	40.44	81.385	13.564
	A	31	15.61	29.051	5.218

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						
									90% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ProductQuantity	Equal variances assumed	9.036	.004	1.611	65	.112	24.832	15.411	-.884	50.547
	Equal variances not assumed			1.709	44.976	.094	24.832	14.533	.424	49.239

Halaman ini sengaja dikosongkan